



# **ALGEMADOS AO STRESS: O EUSTRESS E O DISTRESS EM AGENTES DA POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA**

**ANA CATARINA FERREIRA AZEVEDO**

junho 2017

Dissertação apresentada no Mestrado Integrado em Psicologia, área de Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, orientada pela Professora Doutora **Filomena Jordão** (FPCEUP).

## **Avisos Legais**

O conteúdo desta dissertação reflete as perspectivas, o trabalho e as interpretações do autor no momento da sua entrega. Esta dissertação pode conter incorreções, tanto conceptuais como metodológicas, que podem ter sido identificadas em momento posterior ao da sua entrega. Por conseguinte, qualquer utilização dos seus conteúdos deve ser exercida com cautela.

Ao entregar esta dissertação, o autor declara que a mesma é resultante do seu próprio trabalho, contém contributos originais e são reconhecidas todas as fontes utilizadas, encontrando-se tais fontes devidamente citadas no corpo do texto e identificadas na secção de referências. O autor declara, ainda, que não divulga na presente dissertação quaisquer conteúdos cuja reprodução esteja vedada por direitos de autor ou de propriedade industrial.

## **Agradecimentos**

E eis que chegamos ao culminar do que foram cinco anos intensos e incríveis. Cinco anos repletos de aprendizagens e desafios. Cinco anos de frustrações, mas também de conquistas. Cinco anos de crescimento intenso e puro. Cinco anos que não seriam possíveis sem as pessoas certas do meu lado.

Em primeiro lugar, o meu grande agradecimento à Professora Doutora Filomena Jordão por toda a paciência e apoio nesta última etapa do meu percurso. A si, que me fez querer ser melhor, obrigada por todas as vezes em que insistiu e batalhou para o meu crescimento, não só profissional, mas também pessoal. Sem si e sem a sua forma tão preocupada e característica de ser, eu sei que nada disto seria possível.

Um agradecimento aos profissionais que se disponibilizaram, não só pelo trabalho heróico que desempenham diariamente com vista à nossa segurança nacional, mas também pela partilha das suas vivências.

Obrigada àqueles que estiveram presentes nesta caminhada. A todos os que estiveram do meu lado e inconfundivelmente nunca desistiram de mim. A 2012, por ser o ano que se tornou tão meu e que sei que os vou levar comigo para a vida. Em especial, um grande obrigada à Oksana, à Fabiana e à Helena. A vocês, meninas, que me apoiaram, abraçaram o pior e o melhor em mim, obrigada por terem sido uma presença constante e mostrarem-me um mundo tão bonito quanto vocês! Não foi desde o primeiro dia, mas certamente será para sempre.

Obrigada à minha madrinha Tânia que, perseverantemente, esteve sempre presente. Obrigada a ela pelos abraços, pela força, pelos ensinamentos e pelo exemplo do que a determinação e o esforço representam. Minha eterna Catarina, que continues a marcar o meu percurso.

Obrigada à família que me escolheu e que eu escolhi. Obrigada aos meus afilhados por estarem sempre presentes e a mostrarem-me as respostas aos meus vários porquês. Ao Fábio, que me mostrou o quão bom é sermos nós próprios; ao Rui, por ter confiado em mim desde o primeiro momento; à Carolina, que me ensinou que a distância não é sinónimo de esquecimento; à Brícia, que é o exemplo que as melhores pessoas estão escondidas; à Sara, pela menina doce e surpreendente que me faz acreditar que “somos capazes”; à Mariana, que todos os dias me faz sorrir e me orgulha pela sua determinação; à Rita, que me surpreendeu desde o primeiro dia com a sua personalidade contagiante; à Catarina, pela maneira simples

de estar ao meu lado e me lembrar quem sou; à Margarida P., que mesmo sendo a mais pequenina, me protege como se fosse a maior; e à Margarida C., que desde o primeiro dia me deu a mão me faz acreditar todos os dias em mim e que, com paciência e carinho, me tornou tão dela. Por isso, obrigada a vocês todos que, com a vossa maneira tão única e característica, estarem constantemente do meu lado e por acreditarem que cada passo que dou é uma vitória.

Obrigada às minhas de sempre; aquelas que nunca saíram do meu lado e me apoiaram sem questões. À Daniela e à Francisca, o meu sincero agradecimento por serem o meu porto seguro. Que a nossa amizade seja sempre tão sincera e nossa como até então.

Obrigada à Carolina, à João e ao Carlos. Por serem incondicionalmente apoiantes de tudo o que alcanço na minha vida. Por terem estado lá desde o início e me terem aceite como deles. A vocês, obrigada por me acompanharem e abraçarem a cada percalço e a cada vitória.

Obrigada à pessoa que foi importante e será sempre importante. Aquele que é uma constante na minha vida, que me ampara e é a minha maior força. Aquele que nunca me vira as costas e me dá tanto sem cobrar. A ti, Francisco, por seres quem mais me completa, obrigada. Que este seja apenas o fim e o início de mais uma das nossas etapas juntos.

E por último, obrigada aos que, acima de tudo, me permitiram viver e que sem eles não seria hoje a pessoa que sou. Obrigada à minha família, com especial agradecimento ao meu irmão e aos meus pais, que nunca disseram “não” à minha experiência da faculdade e que lutaram para que nunca me faltasse nada. Mano, obrigada por me ensinares a ser consciente e por me dares o verdadeiro exemplo de que o melhor caminho é o que o sonho comanda. E a vocês, pais, que são o meu exemplo de garra e objetivos; a vocês que estiveram sempre ao meu lado, independentemente das minhas maiores falhas; a vocês por serem os melhores pais do mundo, a vossa menina já cresceu!

Esta não é a minha vitória: é a nossa! Obrigada!

## Resumo

O *stress* ocupacional é uma problemática que tem vindo a ser muito estudada, consequência dos vários problemas evidenciados nos trabalhadores (Kompier & Taris, 2005). Os agentes da Polícia de Segurança Pública (PSP) representam uma das populações onde o *stress* ocupacional mais se faz sentir, manifestando-se através de várias consequências, tais como a depressão, o *turnover*, o absentismo, a diminuição da satisfação face ao trabalho, entre outras. Portanto, o estudo do *stress* policial segundo uma vertente negativa é bastante exaustivo (McGowan, Gardner, & Fletcher, 2006). Todavia, verifica-se a existência de uma lacuna no que diz respeito ao estudo do *stress* positivo e da sua influência nesta força de segurança pública.

Tomando como referente o modelo holístico do stress de Nelson e Simmons (2003), pretendemos com este estudo, explorar a manifestação do *stress* ocupacional nos agentes da PSP tendo em conta as suas duas vertentes: o *distress* e o *eustress*. Especificamente, procuramos compreender o tipo de *stress* percecionado pelo corpo policial, identificar as principais fontes do *stress*, as estratégias utilizadas para gerir as respostas de *stress* e as consequências desse *stress*. Este estudo consiste numa investigação de cariz qualitativo, não-experimental e transversal, com um carácter exploratório e descritivo (Given, 2008). As técnicas de recolha de dados utilizadas foram a análise documental e a entrevista semiestruturada, ancorada na técnica de incidentes críticos, realizada a dez agentes da PSP. Os dados recolhidos por entrevista foram posteriormente submetidos à análise de conteúdo (Bardin, 2009) com recurso ao *software* NVivo 11.

Os resultados obtidos permitiram concluir que os agentes da PSP vivenciam a profissão tanto com *distress* como com *eustress*, o que justifica a necessidade de desenvolver estudos segundo uma perspetiva holística. Verificamos que a necessidade de enfrentar situações perigosas é a fonte de *distress* mais referida, e o reconhecimento do trabalho realizado pelos agentes, a fonte de *eustress* mais mencionada. A envolvência em atividades de lazer e o recurso ao apoio de colegas foram as estratégias de *coping* mais utilizadas. Não se identificou o uso de estratégias de *savoring*. Surpreendentemente, as consequências profissionais positivas foram as mais explicitadas pelos participantes, o que evidencia a vivência de *eustress* no exercício desta profissão. Refletimos as implicações dos resultados encontrados no desenvolvimento de futuras investigações.

**Palavras-Chave:** *Stress* ocupacional; modelo holístico do *stress*; agentes da PSP

## **Abstract**

Occupational stress is a problematic occurrence that has been intensely studied, from the numerous effects manifested in many workers (Kompier & Taris, 2005). The officers of Polícia de Segurança Pública (PSP) represent one of the populations where the occupational stress is most felt, manifesting itself through various consequences such as depression, the turnover, the absenteeism, decreased pleasure in performing their duties, and many more. Therefore, the study about police stress on a negative strand is extremely wearing (McGowan, Gardner, & Fletcher, 2006). However, there is a gap regarding the study of the positive stress and its impact on this public safety force.

Taking as reference the holistic model of stress from Nelson and Simmons (2003), we intend with this study, to explore the manifestation of the occupational stress on the PSP police officers, having into account two types: distress and eustress. In detail, we look to understand the type of stress perceived by the police constitution; identify the main sources of stress; analyze used strategies to manage stress responses, and the consequences of that stress. This study consists in an investigation with qualitative nature, non-experimental, crosswise, and with an exploratory and descriptive character (Given, 2008). The techniques of data collection used were based in documentation analysis and the semi-structured interview, put together from a critical incidents examination technique, carried out to ten PSP police officers. The data collected from interviews, were posteriorly, submitted to content analysis (Bardin, 2009) resorting to NVivo 11 software.

The obtained results, allowed us to conclude that the PSP police officers experience their duty with distress as much as with eustress, which justifies the need of creating studies according with a holistic perspective. We have confirmed that the need to face dangerous situations is the main source of distress, and that the recognition of the work done by the officers, the source of eustress more mentioned. The most used strategies of coping were the resort for support from their colleagues plus the commit to leisure activities. It was not noted any use of savoring strategies. Surprisingly, the most referred and clarified by the participants were the positive professional consequences, explaining the relevance of eustress while performing this job. We redirect the implications of this results in future research developments.

**Key words:** Occupational stress; holistic model of stress; PSP police officers.

## Résumé

Le stress au travail est une problématique qui a été beaucoup étudiée, conséquence de plusieurs problèmes mis en évidence chez les travailleurs (Kompier & Taris, 2005). Les agents de Police de Sécurité Publique (PSP) représentent une des populations où le stress au travail est le plus ressenti et se, manifeste à travers diverses conséquences, comme la dépression, le turnover, l'absentéisme, la diminution de la satisfaction au travail, entre autres. Donc, l'étude du stress policier d'un point de vue négatif est très épuisant (McGowan, Gardner, & Fletcher, 2006). Cependant, on constate l'existence d'une lacune en ce qui concerne l'étude du stress positif et son influence sur ces forces de sécurité publique.

En prenant comme référence le modèle holistique du stress de Nelson et Simmons (2003), nous prétendons avec cet étude, explorer la manifestation du stress au travail sur les agents de PSP en tenant compte de ses deux composantes: le *distress* et l'*eustress*. En particulier, nous cherchons à comprendre le type de stress perçu par la force de police, identifier les principales sources du stress, les stratégies utilisés pour gérer les réponses de stress et les conséquences de ce stress. Cette étude consiste en une investigation qualitative, non-expérimentale et transverse, avec un caractère exploratoire et descriptif (Given, 2008). Les techniques de collecte de données utilisées ont été l'analyse documentaire et l'interview semi-structurée, ancré dans la technique d'incidents critiques, réalisé à dix agents de PSP. Les données recueillies par interview ont été par la suite soumises à l'analyse de contenu (Bardin, 2009) à l'aide du software NVivo 11.

Les résultats obtenus ont permis de conclure que les agents de PSP vivent la profession tant avec *distress* comme avec *eustress*, ce qui justifie la nécessité de développer des études selon une perspective holistique. Nous avons vérifié que la nécessité de faire face aux situations dangereuses est la source de *distress* la plus référée, et la reconnaissance du travail réalisé par les agents, est la source de *eustress* la plus citée. La participation à des activités de loisir et le recours au soutien des collègues ont été les stratégies de coping les plus utilisées. Nous n'avons pas identifié l'utilisation de stratégies de *savoring*. Étonnement, les conséquences professionnelles positives ont été les plus explicitées par les participants, mettant en évidence l'expérience de *eustress* dans l'exercice de cette profession. Réfléchissons sur les implications des résultats trouvés dans le développement d'investigations futures.

**Mots-Clés:** Stress au travail; modèle holistique du stress; agents de PSP

## Índice

<b>Introdução .....</b>	<b>1</b>
<b>I. Enquadramento Teórico</b>	
<b>1.1. Stress Ocupacional .....</b>	<b>3</b>
1.1.1. Definição de <i>stress</i> .....	3
1.1.2. Definições e abordagens de <i>stress</i> ocupacional .....	4
1.1.3. Modelo holístico do <i>stress</i> .....	5
1.1.3.1. <i>Fontes de stress</i> .....	6
1.1.3.2. <i>Caraterísticas individuais</i> .....	6
1.1.3.3. <i>Distress e eustress</i> .....	6
1.1.3.4. <i>Coping e savoring</i> .....	8
1.1.3.5. <i>Consequências</i> .....	9
<b>1.2. O Stress Policial .....</b>	<b>9</b>
1.2.1. Fatores de <i>stress</i> policial .....	10
1.2.1.1. Fatores de <i>Distress</i> .....	10
1.2.1.2. Fatores de <i>Eustress</i> .....	12
1.2.2. Estratégias face ao <i>stress</i> .....	13
1.2.3. Consequências do <i>stress</i> .....	14
<b>II. Estudo Empírico</b>	
<b>2.1. Objetivos do Estudo e Questões de Investigação.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2. Método.....</b>	<b>15</b>
<b>2.3. Estudo de Caso .....</b>	<b>16</b>
2.3.1. O contexto: a Polícia de Segurança Pública.....	16
2.3.2. O caso: a função dos agentes da Polícia de Segurança Pública .....	18
2.3.3. As unidades de análise: os participantes .....	20
2.3.3.1. <i>Seleção dos participantes</i> .....	20
2.3.3.2. <i>Caraterização dos participantes</i> .....	20
<b>2.4. Instrumentos de Recolha de Dados .....</b>	<b>21</b>
2.4.1. Análise documental.....	21
2.4.2. Entrevista semiestruturada .....	22
<b>2.5. Procedimento de recolha de dados .....</b>	<b>23</b>
<b>2.6. Procedimento de análise de dados .....</b>	<b>24</b>



<b>III.</b>	<b>Redução da Informação, Resultados e Discussão</b>	
3.1.	Redução dos Dados .....	25
3.2.	Resultados e Discussão.....	26
3.2.1.	Percepção do <i>stress</i> ocupacional.....	26
3.2.2.	Fontes do <i>stress</i> ocupacional .....	27
3.2.3.	Gestão do <i>stress</i> ocupacional .....	33
3.2.4.	Consequências do <i>stress</i> ocupacional .....	36
<b>IV.</b>	<b>Conclusão e Reflexões Finais</b>	
4.1.	Considerações acerca dos Resultados Obtidos.....	40
4.2.	Limitações Metodológicas .....	42
4.3.	Sugestões para Futuras Investigações .....	42
	Referências Bibliográficas .....	43

## **Índice de Quadros**

**Quadro 1.** Caraterização dos participantes do estudo

**Quadro 2.** Perceção de *stress* no corpo policial

**Quadro 3.** Fontes do *stress* ocupacional

**Quadro 4.** Verbalizações referentes à falta de reconhecimento

**Quadro 5.** Verbalizações referentes às condições de trabalho

**Quadro 6.** Verbalizações referentes a outros fatores de *distress*

**Quadro 7.** Gestão do *stress* ocupacional

**Quadro 8.** Verbalizações referentes às estratégias de *coping* focadas na emoção

**Quadro 9.** Consequências do *stress* ocupacional

## **Índice de Figuras**

**Figura 1.** Modelo holístico do *stress* (Nelson & Simmons, 2003, p. 102)

**Figura 2.** Esquematisação das várias polícias portuguesas (Gonçalves, 2011)

**Figura 3.** Funções da carreira de agente da Polícia da Segurança Pública (Lei 243/2015, p. 9084)

## **Índice de Anexos**

**Anexo A:** Organograma da Estrutura da Polícia de Segurança Pública (Polícia de Segurança Pública, s.d.)

## **Índice de Apêndices**

**Apêndice A:** Protocolo de Estudo de Caso

**Apêndice B:** Pedido de Colaboração

**Apêndice C:** Dados Biográficos dos Participantes

**Apêndice D:** Protocolo do Guião da Entrevista

**Apêndice E:** Ficha de Instruções da Técnica dos Incidentes Críticos

**Apêndice F:** Termo de Consentimento Informado

**Apêndice G:** Sistema de Categorias e Definição Operacional

## **Abreviaturas**

<b>PSP</b>	Polícia de Segurança Pública
<b>AESST</b>	Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho
<b>GNR</b>	Guarda Nacional Republicana
<b>TIC</b>	Técnica dos Incidentes Críticos

## Introdução

O *stress* ocupacional tem sido alvo de diversos estudos (e.g., Kompier & Travis, 2005; Zeidner, 2005) que mostram que este é, cada vez mais, um problema e preocupação nas organizações modernas, tendo implicações mentais e emocionais para os trabalhadores (Kompier & Taris, 2005). De facto, autores como Hart e Cooper (2001) sugerem que as mudanças no trabalho levadas a cabo pelas e nas organizações, têm vindo a torná-las potenciadoras de *stress* ocupacional e a colocar os trabalhadores sob pressão. Estes riscos resultam numa alta evidência de comportamentos agressivos, acidentes e roubos (Zeidner, 2005), e têm um impacto adverso no absentismo, na produtividade, no *turnover* e na saúde dos trabalhadores (Spielberger & Reheiser, 2005). Todavia, o trabalho também pode, para algumas pessoas, representar a maior fonte de autoestima, bem-estar e de satisfação com a vida (Zeidner, 2005), desafiando o trabalhador e permitindo uma evolução pessoal e profissional. Portanto, ao adotar uma atitude positiva, o indivíduo torna-se capaz de tomar decisões, resolver problemas e melhorar o seu funcionamento e aptidões. É, então, possível concluir que “o trabalho tanto pode ser uma atividade extremamente enriquecedora para o indivíduo como constituir uma fonte de *stress* que gradualmente o desgasta” (Vaz Serra, 2007, p. 524).

A investigação tem demonstrado que a necessidade de trabalhar corretamente “sob condições disfuncionais é uma problemática transversal a diversas profissões” (Cardoso, 2010, p. 12), como é o caso dos polícias que diariamente se encontram em situações de decisão rápida de grande risco (Cardoso, 2010). Os estudos relativos ao *stress* policial e os seus efeitos são vastos e têm sido documentado ao longo dos anos. Especificamente, estatísticas mostram que 25% a 30% do corpo policial sofre de problemas de saúde provocados pelo *stress* (van Hasselt et al., 2008). Este aspeto advém do facto de esta ser uma ocupação fisicamente perigosa e emocionalmente exigente (Santos, 2009), uma vez que envolve desafios e encontros imprevisíveis (Backteman-Erlanson, Jacobsson, Öster, & Brulin, 2011). Contudo, o *stress* também pode ser visto como necessário para os polícias sobreviverem às exigências da função (Berg, 1999), já que trabalhadores com *stress* positivo tendem a envolverem-se no trabalho com prazer face aos requisitos da função, mesmo quando confrontados com stressores extremamente exigentes (Vaz Serra, 2007).

No que concerne ao estudo do *stress* policial, encontra-se uma lacuna quanto ao *stress* positivo, sendo a pesquisa relativa ao *stress* negativo no corpo policial exaustiva (McGowan, Gardner, & Fletcher, 2006). Demonstrar que os policiais podem sentir-se motivados e interessados pelo seu trabalho, permite promover uma outra perspetiva quanto à sua profissão e, potencialmente, promover o seu maior envolvimento e empenho profissional. Reconhecendo a necessidade de abordar o *stress* ocupacional de uma perspetiva holística e, na tentativa de obter uma visão global e completa quanto ao *stress* policial, considera-se pertinente abordar o *stress* policial, explorando a sua manifestação com maior profundidade tendo em conta as suas duas vertentes: o *eustress* e o *distress*.

A nossa investigação irá incidir numa população pertencente às forças de segurança pública, nomeadamente a Polícia de Segurança Pública (PSP), que em 2015 representava cerca de 47.07% da população empregue no serviço policial e outros organismos de apoio à investigação (Pordata, 2017). Assim, o objetivo da presente investigação consiste em explorar a manifestação do *stress* ocupacional, compreendendo o *eustress* e o *distress* em agentes da PSP.

Neste âmbito, tomamos como referente o modelo holístico do *stress* de Nelson e Simmons (2003), o qual nos permite compreender a forma como o indivíduo perceciona o *stress*, como lida com as suas exigências e quais as estratégias que usa para gerir o *stress*. Por forma a responder aos objetivos propostos, considera-se pertinente o uso de instrumentos que permitam obter informação aprofundada e direta. Os instrumentos escolhidos foram os documentos e a técnica dos incidentes críticos. Esta técnica foi escolhida já que a acumulação de incidentes críticos no corpo policial torna-a distinta de outras ocupações (Clark-Miller & Brady, 2013), permitindo observar os problemas, obter as reflexões conscientes, sentimentos, atitudes e perspetivas relativamente aos acontecimentos que são de importância crítica para os participantes num dado contexto (Chell, 2004).

Desta forma, o presente estudo estrutura-se em quatro grandes capítulos: o capítulo I inclui o enquadramento teórico, contextualizando o *stress* ocupacional e o modelo holístico do *stress* e, por último, a pesquisa relativa ao *stress* policial, com referência às fontes de *stress* policial, às estratégias face ao *stress* usadas pelos policiais e às suas consequências. No capítulo II é descrito o estudo empírico. No capítulo III são apresentados e discutidos os resultados. Por último, o capítulo IV tece as considerações finais (e.g., conclusão, reflexões, limitações e propostas para estudos futuros) relativas à investigação desenvolvida.

## Capítulo I – Enquadramento Teórico

### 1.1. *Stress* Ocupacional

#### 1.1.1. Definição de *stress*

São diversas as abordagens através das quais o *stress* tem sido sistematizado (Beehr, 1995; Sonnentag & Frese, 2003) e que permitiram o seu contínuo desenvolvimento e investigação (Dewe, O'Driscoll, & Cooper, 2012). Contudo, e tendo em conta o âmbito deste estudo, optamos por nos focar na perspetiva de Sonnentag e Frese (2003) que distingue o conceito de *stress* como resposta, estímulo, discrepância e transação. O *stress* como resposta, foca-se nas reações psicológicas como sendo o aspeto crucial do *stress*. O *stress* como estímulo está relacionado com condições ou eventos situacionais em que um estímulo pode ser stressante (Sonnentag & Frese, 2003). O *stress* como discrepância descreve o *stress* como uma incongruência entre os desejos do trabalhador e do ambiente, sendo esta discrepância considerada importante e central para o bem-estar do trabalhador (Edwards, 1992). Por fim, o *stress* como transação, desenvolvido por Lazarus em 1966, pressupõe que o *stress* resulta de uma interação entre o indivíduo e meio ambiente, a qual inclui as perceções individuais, as expectativas, as interpretações e as respostas de *coping* (Sonnentag & Frese, 2003). Em 1984, Lazarus e Folkman definiram o *stress* como a relação entre as características de uma pessoa e o ambiente em que está envolvido. Para estes autores, existe *stress* psicológico, quando a relação entre a pessoa e o seu ambiente é avaliada como excessiva perante os seus recursos, colocando em perigo o seu bem-estar (Lazarus & Folkman, 1984). Esta conceção de *stress* representa uma abordagem psicológica e um pensamento sistémico, perspetiva defendida pelo modelo transacional do *stress* de Lazarus (Lazarus & Folkman, 1984). Este modelo é visto como uma das formas de concetualizar o *stress* (McGowan et al., 2006) e assume que a avaliação cognitiva tem um papel crucial no processo do *stress* (Sonnentag & Frese, 2003). Perspetivando o *stress* como um processo dinâmico entre a pessoa e o seu ambiente (Hart & Cooper, 2001), o modelo transacional do *stress* envolve uma avaliação primária através de avaliações da ameaça ou do desafio, uma avaliação secundária através dos processos de *coping* e uma reavaliação (McGowan et al., 2006).

Porém, e devido aos vários e distintos interesses relativos ao estudo do *stress*, Beehr (1995) constatou que são diversas e extensas as suas definições, não havendo, por

isso, uma definição universal. Dewe, O'Driscoll e Cooper (2012) defendem que este conjunto de definições se deve ao resultado do tempo e do conhecimento, já que a definição de *stress* é construída à volta da investigação focada nos problemas do dia-a-dia.

### 1.1.2. Definições e abordagens de *stress* ocupacional

O *stress* ocupacional é um problema em crescimento, tornando-se uma das maiores preocupações a nível ocupacional, de saúde e bem-estar dos trabalhadores, assim como a nível da eficiência das organizações (Cardoso, 2010; Zeidner, 2005). O *National Institute for Occupational Safety and Health* (2002) definiu o *stress* ocupacional como “respostas físicas e emocionais prejudiciais que ocorrem quando os requisitos do trabalho não combinam com as capacidades, recursos ou necessidades dos trabalhadores” (National Institute for Occupational Safety and Health, 2002, p. 6). Deste modo, e segundo a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (AESST, 2009), se o *stress* for intenso e de algum modo duradouro [Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (AESST), 2009] pode afetar a saúde física e mental de uma pessoa (AESST, 2009; Zeidner, 2005). Em contrapartida, o *stress* pode também ser “útil porque se torna propulsivo” (Vaz Serra, 2007, p. 54) podendo as suas condições serem dinamizadoras e contribuir para a realização do trabalhador (Vaz Serra, 2007).

Sonnentag e Frese (2003) apresentam teorias relacionadas com o *stress* ocupacional que estão subdivididas em dois tipos de modelos: os modelos explicativos, que mostram uma relação entre situações stressantes e *strains*, e os modelos focados no processo. Dentro dos modelos explicativos, destacamos o modelo de ajustamento pessoa-ambiente de Harrison (1978), o modelo das exigências do trabalho-controlo de Karasek (1979) e o modelo vitamina de Warr (1987) (Sonnentag & Frese, 2003). Quanto aos modelos processuais, salientamos o modelo transacional do *stress* de Lazarus (1966) (Lazarus & Folkman, 1984), como referido anteriormente. Todavia, e apesar das várias teorias supracitadas relativas ao *stress* ocupacional, Nelson e Simmons (2003) consideram que estas ignoram os aspetos positivos do *stress*. Estes autores realçam que a ênfase dado ao *stress* na saúde psicológica e na medicina tem sido negativo. Assim, procurava-se identificar as causas do *distress*, os métodos de *coping* para lidar com os *stressores* e as formas de recuperação face aos seus efeitos. Em contrapartida, pouca era a atenção dada ao processo de identificação das causas do *eustress*, às formas de o definir e identificar (similares ao *distress*) e às formas de gerar ou promover *eustress* no trabalho

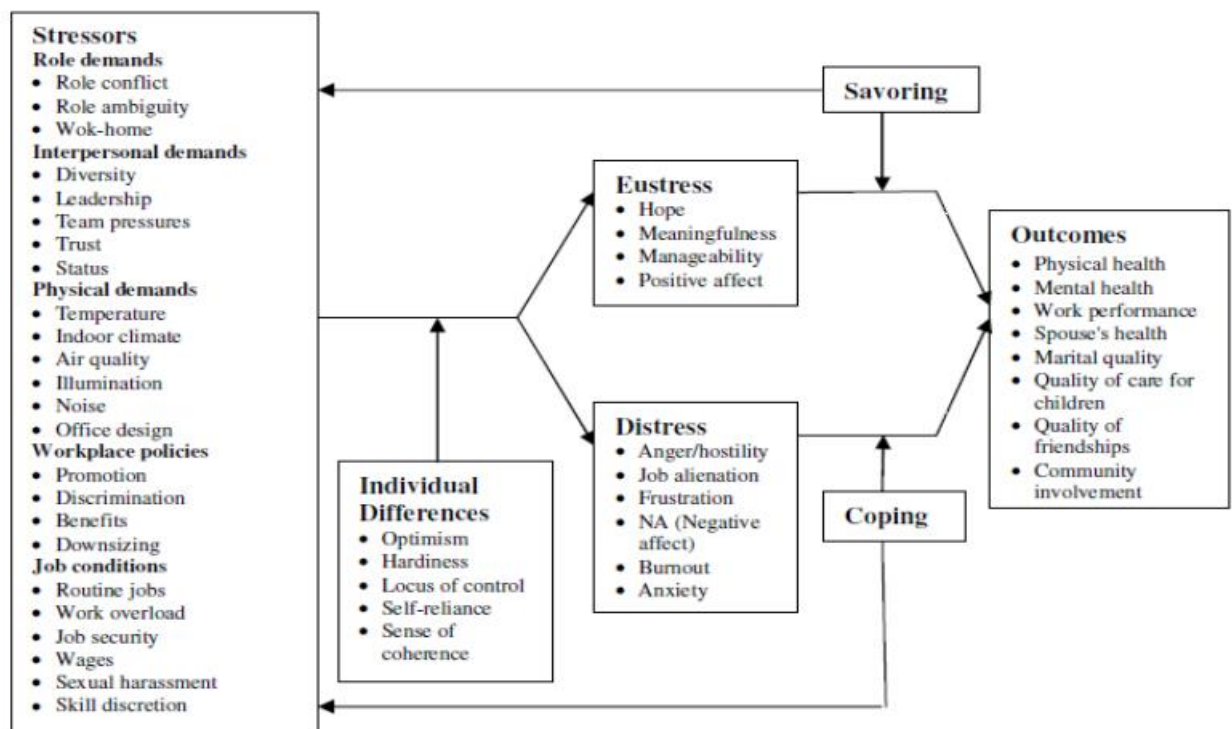
(Nelson & Simmons, 2003). Neste sentido, e ancorado teoricamente no modelo transacional de *stress* (Lazarus & Folkman, 1984), escolhemos, como referencial adotado no presente estudo, o modelo holístico do *stress* de Nelson e Simmons (2003), incluído nos modelos processuais de *stress* ocupacional.

### 1.1.3. Modelo holístico do *stress*

O modelo holístico do *stress* de Nelson e Simmons (2003) (Figura 1) incorpora um conjunto de exigências que podem induzir o *stress* num indivíduo. Estas exigências e a forma como são percebidas são moderadas pelas diferenças individuais salientes para a avaliação cognitiva do trabalhador. Tendo por base as concepções da psicologia positiva, este modelo ilustra como as exigências do trabalho se podem manifestar não só em respostas psicológicas negativas, mas também em respostas positivas. Propõe ainda, que o conjunto dos vários stressores podem desencadear *distress*, moderado pelo *coping*, ou *eustress*, moderado pelo *savoring*, os quais influenciarão as consequências (Nelson & Simmons, 2003).

Figura 1.

Modelo holístico do *stress* (Nelson & Simmons, 2003, p. 102)





#### **1.1.3.1. Fontes de stress**

As fontes de *stress* são definidas como estímulos físicos ou psicológicos, os quais determinam a resposta positiva ou negativa do indivíduo, sendo o grau dessa resposta decidido de forma individual. Segundo a figura 1, estão estipulados cinco conjuntos de stressores, nomeadamente as exigências interpessoais (e.g., liderança), as exigências físicas (e.g., temperatura), as exigências da função (e.g., conflito de papéis), as políticas de trabalho (e.g., promoções) e as condições de trabalho (e.g., salário) (Nelson & Simmons, 2003). De facto, vários autores sugerem um conjunto de stressores que desencadeiam o *stress*, tais como a organização (falta de alinhamento entre o trabalho e o indivíduo) e a gestão do trabalho (muito ou pouco trabalho); a sua elevada ou escassa exigência; as pressões de tempo e datas limite no trabalho; o mau controlo do trabalho (e.g., falta de autonomia); o trabalho repetitivo; os problemas no local de trabalho (e.g., assédio e violência) (Zeidner, 2005; AESST, 2009;); as condições físicas (e.g., luz inadequada, falta de privacidade) (Zeidner, 2005); a “progressão na carreira, o estatuto e a retribuição, o papel do indivíduo na organização, as relações interpessoais e a relação entre a vida pessoal e a vida profissional” (AESST, 2009, p. 22).

#### **1.1.3.2. Características individuais**

Uma vez que os stressores variam de acordo com as características do trabalhador, as diferenças individuais surgem como moderadoras da relação entre as fontes de *stress* e a percepção de *eustress* e/ou de *distress*. Estas características referem-se ao otimismo, à coragem e à audácia, ao *locus* de controlo, à autoconfiança e ao sentido de coerência (Figura 1) (Nelson & Simmons, 2003). Todavia, estas diferenças individuais têm sido aprofundadas com o propósito de identificar os fatores individuais que colocam os indivíduos a lidar de forma menos eficaz com o *stress* (idem). Nelson e Simmons (2003) considerando que o *distress* já está suficientemente estudado, optam por identificar as diferenças que promovem o *eustress*.

#### **1.1.3.3. Distress e eustress**

Como supracitado, as várias fontes de *stress* podem desencadear *eustress* ou *distress* (Nelson & Simmons, 2003) (Figura 1). De facto, Nelson e Simmons (2003) consideram que todos os stressores levam a um grau de respostas positivas e negativas, pelo que o *eustress* e *distress* podem ocorrer separadamente ou simultaneamente. Podemos então depreender que para alguns um agente stressor pode representar uma

ameaça, enquanto para outros não (Coleta & Coleta, 2008), o que determina se as respostas são positivas (e.g., afeto positivo, significado e esperança) ou negativas (e.g., ansiedade, hostilidade, frustração) face à situação laboral (Nelson & Simmons, 2003).

O *eustress* é considerado desejável e está associado a efeitos positivos na resposta antecedente (Selye, 1976, citado em Nelson & Simmons, 2003) compondo uma fonte de impulso. Este faz com que um “indivíduo tome decisões, resolva problemas e melhore o seu funcionamento e capacidades, motivando-o para atingir objetivos desejáveis e podendo funcionar como um incentivo de realização pessoal e profissional” (Santos, 2010, p. 11). Reflete, assim, “o grau em que o indivíduo percebe, com base na avaliação cognitiva que faz, uma situação especialmente exigente como benéfica ou promotora do seu bem-estar” (Fonseca & Jordão, 2014, p. 96). Contudo, Fonseca e Jordão (2014) atentam que não se pode considerar a presença do *eustress* aquando da ausência do *distress*.

Neste modelo, Nelson e Simmons (2003) identificaram atitudes de trabalho positivas que são consideradas bons indicadores de *eustress* no trabalho: o afeto positivo, a esperança, a significância e a *manageability* (Figura 1). O afeto positivo refere-se ao quanto uma pessoa se sente entusiasmada, ativa, alerta, enérgica, com grande capacidade de concentração (Watson, Clark, & Tellegen, 1998) e de processamento de informação de forma mais estratégica; a esperança, que se refere tanto à vontade como o meio de um indivíduo conseguir atingir os seus objetivos; a significância está associada ao quanto um trabalhador sente que o trabalho faz sentido emocionalmente, que as exigências e os problemas são merecedores de se investir energia e que os desafios são bem recebidos; e a *manageability* diz respeito à perceção de um indivíduo relativamente à existência de recursos necessários e adequados para responder às exigências de uma situação (Nelson & Simmons, 2003).

Em contrapartida, o *distress* é definido como uma “reconhecimento cognitiva de uma condição que é aversiva ao organismo (...) evidenciada pela motivação de aprender a escapar ou evitar o *stressor*” (Goldstein & Kopin, 2007, p. 115). Este surge “quando o *stress* provoca efeitos negativos, tornando-se intensos e prolongados, podendo gerar desordens psicológicas nos indivíduos” (Nelson & Simmons, 2003, p. 104). Assim, e uma vez que o *distress* tem “conotação negativa”, os seus efeitos são “desgastantes e improdutivos” (Vaz Serra, 2007, p. 33). No modelo foram identificados a hostilidade, a alienação do trabalho, a frustração, o afeto negativo, o *burnout* e a ansiedade como

exemplos de atitudes negativas que são considerados indicadores de *distress* (Nelson & Simmons, 2003) (Figura 1).

#### 1.1.3.4. *Coping e savoring*

O modelo holístico do *stress* salienta dois conceitos que moderam a relação entre o *distress* e o *eustress* e as suas respectivas consequências, respetivamente o *coping* e o *savoring* (Nelson & Simmons, 2003) (Figura 1). Segundo este modelo, as estratégias de resposta ao *stress* são seleccionadas quer para aliviar ou eliminar as respostas negativas às exigências, quer para acentuar ou potencialmente atenuar as suas respostas positivas (Simmons & Nelson, 2007).

Definido de várias formas, o *coping* estabelece as ações destinadas a modificar as situações que provocaram um *stress* psicológico, ou a forma como são avaliadas, com o intuito de torná-las mais favoráveis (Ramos, 2001). Lazarus e Folkman (1984) referem que o *coping* representa esforços cognitivos e comportamentais constantes realizados pelo indivíduo de forma a lidar com as exigências específicas, internas e/ou externas e que são avaliados como excedendo os seus recursos.

Segundo Vaz Serra (2007) as estratégias de *coping* podem ser classificadas de três modos diferentes: focadas na resolução do problema, no controlo das emoções e na obtenção de apoio social. A resolução do problema refere-se aos esforços do indivíduo, que são orientados para a resolução da situação indutora de *stress* e estabelece um plano de ação que opera em função de eliminar ou diminuir a causa de *stress*, de forma a precaver que o *stress* atinja um estado desagradável e se torne prejudicial ao bem-estar e à saúde do ser humano (e.g., resolver um conflito interpessoal). O controlo das emoções é marcado pela tentativa de regular e/ou reduzir o estado emocional desencadeado pela situação de *stress* (e.g., envolver-se em atividades prazerosas). A estratégia focada na interação social refere-se à qualidade de apoio recebida em situações de *stress* e influencia o modo como o indivíduo vai lidar com essa mesma situação (e.g., desabafar). Deste modo, se as estratégias de *coping* forem eficazes, promovem o bem-estar e a ausência de *stress*. Em contrapartida, se forem ineficazes, levam a uma manutenção do *stress* e a um mal-estar e doença no indivíduo (Vaz Serra, 2007).

Por último, surge um novo conceito neste modelo, o “*savoring*”, o qual é paralelo à resposta positiva do *coping* para as respostas negativas (Nelson & Simmons, 2001). Segundo Bryant e Veroff (2007) o *savoring* é o processo focado no aqui e no agora, através do qual as pessoas direcionam a sua atenção em sentimentos positivos e está

relacionado com a capacidade de assistir, apreciar e envolver-se em experiências positivas na vida. Estes autores desenvolveram o *Ways of Savoring Checklist*, um instrumento que aponta as dez estratégias de *savoring* mais utilizadas, ainda que algumas inconscientemente: partilhar com os outros (e.g., contar aos outros o valor desse momento); construção de memórias (e.g., guardar ativamente imagens para o futuro através de “fotografias mentais”); auto felicitação (e.g., dizer a si próprio o quão orgulhoso está e o quão impressionados os outros devem estar); estimulação de sensações-percepções (e.g., intensificação do prazer focando-se em determinados estímulos de uma situação e bloqueando outros); comparação (e.g., comparar os seus sentimentos com o que outros aparentam estar a sentir); absorção (e.g., tentar não pensar, tentando, pelo contrário, relaxar e existir no momento); expressão comportamental (e.g., rir, saltar); consciência temporal (e.g., lembrar a si próprio o quão transiente o momento é); considerar a bênção (e.g., pensar o quão sortudo é); e pensamento otimista (e.g., pensar em como os eventos positivos podiam ter sido melhores) (Bryant & Veroff, 2007).

#### **1.1.3.5. Consequências**

Segundo o modelo holístico do *stress*, as respostas face ao *stress*, positivas ou negativas, desencadeiam efeitos diferentes e variados nos indivíduos como por exemplo, ao nível da saúde (Nelson & Simmons, 2003). Estas consequências são determinadas pela forma como cada indivíduo percebe e interpreta o mundo, em função da sua história de vida e das suas experiências, influenciando como este reage às diferentes situações (Coleta & Coleta, 2008). Apesar dos indicadores de *stress* poderem ser fisiológicos, psicológicos e físicos, neste modelo são tidos em conta apenas os indicadores psicológicos e os físicos. Como tal, as consequências de *stress* podem, segundo o modelo apresentado (Figura 1), afetar a saúde física e mental, a *performance* no trabalho, a saúde dos cônjuges, a qualidade matrimonial, o cuidado com os filhos e com amigos e o envolvimento na comunidade.

### **1.2. O Stress Policial**

O trabalho policial tem sido reconhecido como uma função associada a elevados níveis de *stress* (Collins & Gibbs, 2003; Sundaram & Kumaran, 2012). Estes níveis de *stress* estão associados tanto aos problemas mais comuns encontrados noutras profissões (e.g., excesso de horas de trabalho), como a pressões mais específicas e significativas,

tais como o perigo físico (e.g., ferimentos sérios) e o risco de vida para o próprio e terceiros (Afonso & Gomes, 2009). Devido às suas características e à natureza inerente ao trabalho (idem), esta tem vindo a ser considerada a ocupação mais stressante (e.g., Kumar & Kamalanabhan, 2014). Todavia, alguns estudos têm vindo a mostrar que o *eustress* é motivador e desafiador para os polícias (e.g., Gaines & Worrall, 2012; Roufa, 2014), o que resulta num ambiente de trabalho gratificante e satisfatório, e contribui para a saúde individual, produtividade e bem-estar físico (Berg, 1999) destes profissionais.

### **1.2.1. Fatores de *stress* policial**

O trabalho policial é acompanhado de responsabilidades e da necessidade de responder a situações inesperadas que surgem durante o serviço (Sundaram & Kumaran, 2012). Nesta perspetiva, podemos concluir que são vários os fatores que contribuem para a forma como um agente da polícia vivencia e responde aos diferentes desafios colocados pela sua profissão, pelo que se mostra pertinente compreender os vários fatores de *stress* (*distress* e/ou *eustress*) que os polícias enfrentam aquando o cumprimento da sua missão.

#### **1.2.1.1. Fatores de *distress***

O estudo relativo ao *distress* no corpo policial tem demonstrado que os fatores podem ser inerentes à natureza do trabalho (Sanchez-Milla, Sanz-Bou, Apellaniz-Gonzalez, & Pascual-Izaola, 2001) ou derivar dos fatores organizacionais (Miller, 2015). Santos (2009) defende que estas duas dimensões são tidas como as de maior impacto para os polícias.

Autores como Kop e Euwema (2001) e Miller (2015) demonstraram que quando a maioria dos polícias são questionados acerca de situações stressantes no trabalho, salientavam essencialmente os fatores organizacionais face aos fatores inerentes à profissão. No âmbito da investigação em Portugal, Cardoso (2010) desenvolveu um estudo onde procurou identificar as dimensões de *stress* ocupacional sentidas pela PSP através da validação de duas escalas aplicadas na polícia canadiana. A autora concluiu que os agentes tendiam a reportar tanto stressores organizacionais como operacionais, apesar de haver “uma pontuação média mais elevada associada ao factor designado por stressores organizacionais” (Cardoso, 2010, p. 80).

Tendo em conta a natureza do trabalho, os diversos estudos permitem-nos identificar como fatores stressantes e inerentes à profissão de agente policial, acontecimentos que, por norma, se verificam em contextos propensos a serem

prejudiciais, tanto física como psicologicamente para o indivíduo (Miller, 2015). Estes referem-se aos incidentes críticos que advêm de eventos súbitos, de natureza crítica e que se resolvem num curto período de tempo (Anderson, Litzenberger, & Plecas, 2002). O uso da força, a exposição contínua à dor e ao sofrimento dos outros, a exposição a situações de perigo, o tédio e a monotonia (Oliveira & Queirós, 2008), a agressão física em serviço e o uso da arma (Suresh, Anantharaman, Angusamy, & Ganesan, 2013), o criticismo do público (Garcia, Nesbary, & Gu, 2004), o enfrentar o desconhecido (Kop & Euwema, 2001), o lidar com o tráfico de estupefacientes (Manuel & Soeiro, 2010), as experiências de quase-morte, as situações de homicídio e a violência doméstica, são alguns exemplos destes fatores. Todavia, Sanchez-Milla, Sanz-Bou, Apellaniz-Gonzalez e Pascual-Izaba (2001) consideram que, para além destes fatores associados ao *stress* (e.g., marginalidade e criminalidade), as ferramentas normais de trabalho dos polícias, nomeadamente a arma e o cassetete, possuem em si o risco de aumentarem o *stress* no trabalho.

No que diz respeito aos stressores organizacionais, estes tendem a ser percecionados como opressivos, dispensáveis e inescapáveis (Shane, 2010). Estes são fatores do *stress* crónico, que se constroem ao longo do tempo, não se resolvem por si mesmos, nem de forma célere podendo ser organizacionais ou estruturais (Anderson et al., 2002). As questões salariais, os horários e turnos, a falta de treino, as relações com a chefia e com os colegas, a falta de apoio administrativo, o reconhecimento do valor profissional (Oliveira & Queirós, 2012), a perceção de injustiça organizacional, a discriminação no trabalho, a falta de cooperação e a confiança (Gershon, Barrocas, & Canton, 2009), a sobrecarga e a insegurança no trabalho (Kumar & Kamalanabhan, 2014), o pouco tempo disponível para a família, a pressão policial fora e dentro do departamento, e as instalações inadequadas (Suresh et al., 2013), são alguns exemplos de stressores organizacionais.

Suresh, Anantharaman, Angusamy e Ganesan (2013) desenvolveram um estudo com 220 polícias, aos quais foi aplicado um questionário onde lhes era requerida a avaliação de situações stressantes, numa escala do menos ao mais stressante. Estes autores concluíram que a impossibilidade de deixar o serviço foi o fator de *stress* mais predominante no estudo desenvolvido, uma vez que o trabalho policial é um trabalho de 24h podendo os polícias ser chamados para cumprir dever mesmo quando estão de férias (Suresh et al., 2013).

Por outro lado, Moreto (2015) propõe um outro agrupamento dos fatores de *distress*, nomeadamente stressores internos, externos, pessoais e relacionados com a tarefa. Quanto aos stressores internos verificou-se, entre vários, que os indivíduos tendiam a identificar a falta de equipamento e recursos; os transportes limitados para situações de emergência ou de patrulha; e a incerteza perante a segurança do trabalho. As dificuldades de relação com as comunidades locais e a interferência política durante os conflitos, são exemplos explícitos de stressores externos. Os stressores associados à tarefa estão relacionados com as patrulhas a pé em situações difíceis e perigosas, a guarda noturna, os encontros com rebeldes que podem provocar o dano físico e o número limitado de polícias, que leva a uma maior carga de trabalho. Por fim, no que diz respeito aos stressores pessoais apresentados, os polícias constataam viver em condições, principalmente os pertencentes a postos elevados, que promovem o isolamento social e psíquico (Moreto, 2015).

Em suma, Santos (2010) defende que pelos riscos a que os polícias estão sujeitos e que a presença de “uma multiplicidade de stressores, ora organizacionais, ora inerentes ao seu serviço”, torna-os “num grupo profissional bastante vulnerável” (p. 24).

#### **1.2.1.2. Fatores de eustress**

Sanchez-Milla e colaboradores (2001) consideram que o *stress* não tem de ser forçosamente negativo na medida em que existem momentos, aquando o desempenho das funções de polícia, em que o *stress* os ajuda, incentiva e motiva a serem melhores no trabalho, na sua vida e nas suas relações, comportando-se, assim, como um fator positivo. Em alguns casos, o *stress* pode, ainda, ser benéfico quando alerta os polícias para situações de grande risco, preparando-os para emergências (Alpert, Dunham, & Stroshine, 2005).

Sendo o *eustress* definido como uma situação stressante que não é percebida como ameaçadora ou provocadora de dano ao indivíduo, e sendo desafiador e excitante (Gaines & Worrall, 2012), Gaines e Worrall (2012) consideram que, para um polícia, ir para uma patrulha pela primeira vez, pode ser considerado uma situação de *stress* positivo. São destacados outros fatores que desencadeiam *eustress*, tais como a realização de um serviço público, a proteção da comunidade, o sentimento de promoção de diferença na vida das pessoas (Roufa, 2014), a possibilidade de proteger pessoas e salvar estranhos, proporcionar confiança e segurança nas piores alturas, nenhum dia ser igual aos outros, o laço forte estabelecido entre os colegas, e ser um trabalho respeitável (Lombardo, s.d.).

Ainda, Rufo (2016) defende que a existência de *stress* positivo no corpo policial é verificável quando a organização procura oferecer ao agente da polícia uma tarefa ou desafiá-lo para algo, quando existe a antecipação de pertencer à lista promocional ou pela expectativa de receber um prêmio na cerimônia dos prêmios a que foi convidado a comparecer. Estes fatores representam segundo o autor, o melhor de ser polícia (Roufa, 2014).

### **1.2.2. Estratégias face ao *stress***

Face às várias consequências sentidas pelos polícias relativamente ao *stress*, diversos foram os estudos que procuraram compreender as estratégias utilizadas pelos polícias (e.g., Coleta & Coleta, 2008). Verificou-se que a escolha da estratégia de *coping* é afetada pela avaliação feita face a uma exigência, pelo que esta poderá representar um desafio ou uma ameaça (McGowan et al., 2006).

Coleta e Coleta (2008) constataram que as formas mais usadas para resolver os problemas de natureza do *stress* baseiam-se no autocontrole, no apoio da família, no lazer, na prática de exercício físico, no apoio na religião e na atitude positiva (Coleta & Coleta, 2008). A estas acrescentam-se ver televisão, ouvir música e ler (Anshel, Umscheid, & Brinthaup, 2013). Adicionalmente, o suporte social e o sono adequado são estratégias de *coping* individuais identificadas por Can e Hendy (2014).

Apesar de uns se organizarem, distribuírem tarefas, resolverem problemas sem demoras, procurarem informações e fazerem o melhor possível, outros, ao experienciarem incidentes stressantes ou traumáticos de modo recorrente (Coleta & Coleta, 2008), procuram esquivar-se dos eventos ao envolverem-se em comportamentos de dissociação (Pasilas, Follette, & Perumean-Chaney, 2006). Estas estratégias de *coping* envolvem métodos autodestrutivos (He, Zhao, & Archbold, 2002), como o abuso de substâncias (e.g., consumo de álcool, tabaco e de bebidas com cafeína ou energéticas) (Pasilas et al., 2006); a envolvimento numa alimentação calórica ou de *snacks* elevados em açúcar; a tentativa de reprimir/guardar a fúria (Can & Hendy, 2014); o isolamento (Pasilas et al., 2006), evitando amigos e membros da família (He et al., 2002); e o afastar e separar a vida pessoal da do trabalho (Coleta & Coleta, 2008). Estas são formas de *coping* que podem provocar um sentimento inicial positivo ao indivíduo, mas, a longo prazo, desencadeiam problemas (Can & Hendy, 2014). Gershon, Barrocas, & Canton (2009) acrescentam que o abuso ao parceiro, a agressão e o consumo de álcool são das formas mais usadas enquanto estratégias de *coping*.



Em suma, é expectável que as estratégias de *coping* tenham um efeito tanto positivo como negativo e que a efetividade das estratégias possa reduzir a associação no local de trabalho a problemas de *stress* (Morash et al., 2008).

### **1.2.3. Consequências do *stress***

A investigação realizada no âmbito do *stress* policial tem vindo a ser desenvolvida com o propósito de identificar os problemas de origem no *stress* ocupacional (e.g., Collins & Gibbs, 2003). A exposições às várias fontes potenciais de tensão têm representado um impacto significativo nas diferentes vertentes de vida de um polícia, nomeadamente a nível físico, psicológico (e.g., Afonso & Gomes, 2009) e social (e.g., Hickman, Fricas, Strom, & Pope, 2011). No domínio físico, o *stress*, enquanto componente negativa, pode tornar-se prejudicial para uma pessoa, conduzindo ao aumento do risco de doença física e ao risco de consequências significativas e negativas ao nível da saúde, sendo exemplos os sintomas cardíacos, musculares e gastrointestinais (Sanchez-Milla et al., 2001). No âmbito psicológico, estudos (e.g., Sundaram & Kumaran, 2012) têm mostrado que a extensa exposição aos diversos fatores de *stress* está associada ao *burnout* (Hickman et al., 2011), à depressão, ao *stress* pós-traumático, ao suicídio, à irritabilidade, à tensão, a perturbações do sono (Santos, 2009), à baixa autoestima (Can & Hendy, 2014), à ansiedade (Gershon et al., 2009; Olson & Surrete, 2004) e, inclusive, a desordens mentais (Afonso & Gomes, 2009). O *stress* pode igualmente aumentar o risco para resultados psicossociais negativos, nomeadamente a nível familiar, como a agressão ao parceiro (Can & Hendy, 2014), e o nível do abuso de substâncias, como o álcool (Kaiseler, Passos, Queirós, & Sousa, 2014; Sanchez-Milla et al., 2001; Sundaram & Kumaran, 2012), tabaco e droga (Can & Hendy, 2014; Sundaram & Kumaran, 2012).

De acordo com Morash, Haarr, e Kwak (2006), os polícias com elevados níveis de *stress* ocupacional tendem a reportar problemas físicos e psicológicos, o que por consequência tem efeitos diretos na produtividade dos trabalhadores (Morash, Haarr, & Kwak, 2006) e na diminuição da satisfação (Olson & Surrete, 2004), no aumento dos acidentes de trabalho, nas faltas por doença, no absentismo, no *turnover*, na reforma antecipada (Santos, 2009) e na qualidade do serviço oferecido à população (Hickman et al., 2011). Em última instância, poderá levar à agressão e à violência, proporcionando uma descrença face à capacidade policial (Gershon et al., 2009).

## Capítulo II – Estudo Empírico

### 2.1. Objetivos do Estudo e Questões de Investigação

O objetivo primordial desta investigação consiste em explorar a manifestação do *stress* ocupacional, compreendendo as suas duas vertentes – o *stress* positivo (*eustress*) e o *stress* negativo (*distress*) – em agentes da PSP. Mais especificamente, pretendemos: (1) Compreender o tipo de *stress* (*eustress* e *distress*) percecionado pelo corpo policial; (2) Perceber quais são as principais fontes do *stress* (*eustress* e *distress*); (3) Aprofundar quais são as estratégias (*coping* e *savoring*) utilizadas pelos polícias; e (4) Indagar quais são as principais consequências do *stress* (*eustress* e *distress*).

Com base nos objetivos específicos delimitados, iremos procurar dar resposta às seguintes questões de investigação: (Q1) Que tipo de *stress* é percecionado pelo corpo policial?; (Q2) Quais são as principais fontes de *stress* (*eustress* e *distress*)?; (Q3) Quais são as estratégias utilizadas pelos polícias para lidar com o *eustress* e o *distress*?; (Q4) Quais são as principais consequências do *stress* (*eustress* e *distress*)?.

### 2.2. Método

Tendo em conta o propósito da investigação, e com o objetivo de responder às questões de investigação propostas, optou-se por um estudo de cariz qualitativo, exploratório, descritivo, e com enfoque não-experimental e transversal (Given, 2008). Ainda que o *stress* negativo e o *coping* no corpo policial seja uma temática muito estudada, relativamente ao *stress* positivo, pouco se sabe sobre isso, sendo assim necessário desenvolver conhecimento holístico (Vergara, 2003) acerca do tema em estudo em contexto português. O estudo é de cariz qualitativo, uma vez que se procurou capturar experiências do mundo social e os significados que as pessoas lhes atribuem; não-experimental, pois não existe manipulação dos dados (Given, 2008); e transversal, uma vez que a recolha de dados se realizou num único momento do tempo (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006). Desta forma, assume um carácter exploratório e descritivo (Given, 2008).

O desenho metodológico adotado foi o estudo de caso simples (Yin, 2009), uma vez que o foco do estudo é a função dos agentes da PSP e as unidades de análise os polícias da PSP participantes na investigação. Dado que para Yin (2009) o estudo de caso

é apropriado para fases exploratórias; necessita de se focar em várias fontes de evidência; e se foca em fenómenos contemporâneos e dentro do contexto profissional, como é o caso do *stress* policial, o estudo de caso aparenta ser o mais apropriado para a presente investigação (Given, 2008).

Foi elaborado um protocolo de estudo de caso, o qual é considerado por Yin (2009) como essencial aquando a realização de um estudo de caso múltiplo e que garante a qualidade e aumenta a confiabilidade do estudo (Yin, 2009). O protocolo de estudo de caso teve como propósito a estruturação da presente investigação e inclui informações como a síntese do projeto de estudo de caso, o procedimento metodológico, os procedimentos de campo e as questões de estudo de caso (cf. Apêndice A).

## **2.3. Estudo de Caso**

### **2.3.1. O contexto: a Polícia de Segurança Pública**

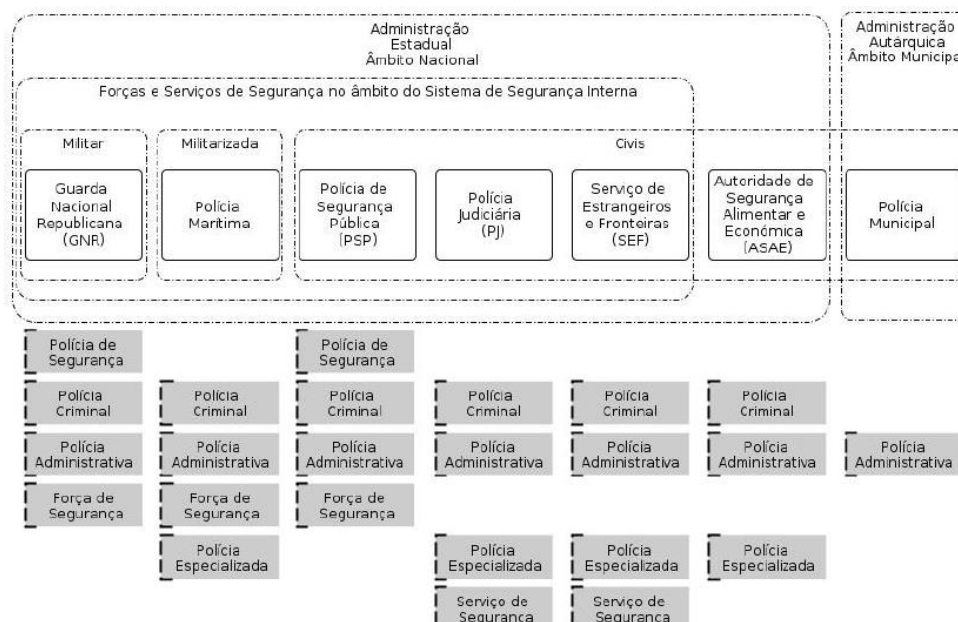
A força policial tem um papel fundamental na sociedade (Viegas, 2011). O seu trabalho consiste em tarefas marcadas do ponto de vista afetivo e social, sendo as suas funções vastas e amplas e oscilam “entre as campanhas preventivas e as ações repressivas” (Oliveira & Queirós, 2012, p. 284). Porém, e apesar de representarem uma instituição com características específicas, “fechada e autoritária” (Viegas, 2011, p. 78), os polícias possuem um papel relevante na manutenção da ordem social, dedicando-se à prevenção do crime, à apreensão de criminosos (Lim & Kim, 2015), à conservação da lei e da paz, assim como à proteção das pessoas e das propriedades (Sundaram & Kumaran, 2012).

No sentido tradicional, “as funções de polícia dividem-se em dois grandes grupos: a polícia judiciária e a polícia administrativa (geral e especial)” (Gonçalves, 2011, p. 86). A polícia judiciária tem um papel na intervenção e na resolução de crimes. A polícia administrativa geral, onde está incluída a PSP, tem a missão de garantir a “segurança das pessoas e bens, a tranquilidade pública e a prevenção da criminalidade” (Gonçalves, 2011, p. 87). A polícia administrativa especial tem por objetivo a prevenção de atos administrativos e democráticos ilegais “num determinado setor da vida social” (Gonçalves, 2011, p. 87).

O Sistema de Segurança Interna<sup>1</sup> integra as seguintes forças e serviços que desempenham funções de segurança: a Guarda Nacional Republicana; a Polícia de Segurança Pública; a Polícia Judiciária; o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras; o Serviço de Informações de Segurança; os órgãos da Autoridade Marítima Nacional; e os órgãos do Sistema da Autoridade Aeronáutica (Lei n.º 53/2008 de 29 de agosto). Na figura 2 está representado o conjunto das várias polícias portuguesas em “função da sua dependência geral, âmbito territorial, inclusão no Sistema de Segurança Interna, natureza jurídica e atribuições” (Gonçalves, 2011, p. 89).

Figura 2.

Esquematização das várias polícias portuguesas (Gonçalves, 2011)



O foco do nosso estudo é a força de segurança pública a qual é definida como uma “força de segurança, uniformizada e armada, com natureza de serviço público e dotada de autonomia administrativa” (p. 6065), nos termos do Decreto-Lei nº 53/2007, de 31 de agosto.

A PSP é uma organização que tem por natureza o serviço público e como missão garantir a segurança interna, os direitos dos cidadãos e a legalidade democrática. Tem um

<sup>1</sup> A segurança interna consiste na “atividade desenvolvida pelo Estado a fim de garantir a ordem, a segurança e a tranquilidade públicas, proteger pessoas e bens, prevenir e reprimir a criminalidade e contribuir para assegurar o normal funcionamento das instituições democráticas, o regular exercício dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos e o respeito pela legalidade democrática” (Art.º 1º da Lei n.º 53/2008 de 29 de agosto, p. 6135).

papel ativo em todo o território nacional, à exceção de áreas atribuídas a outras forças e serviços de segurança (Polícia de Segurança Pública, s.d). Cabe à Polícia de Segurança Pública garantir condições de segurança a fim de assegurar o exercício dos direitos e a liberdade dos cidadãos; o respeito pelos princípios do estado; garantir a ordem, a tranquilidade das pessoas; a prevenção da criminalidade e de atos contrários à lei; assegurar o cumprimento das leis; proteger e ajudar cidadãos; desenvolver ações de investigação criminal entre outros; velar pelo cumprimento de leis e segurança rodoviárias; controlar a entrada e a saída de pessoas no território nacional; detetar e prevenir o uso de estupefacientes (Polícia de Segurança Pública, s.d).

### **2.3.2. O caso: a função de agente da Polícia de Segurança Pública**

Na presente investigação, o nosso objeto de estudo é a função de agente da PSP aos quais compete realizar serviço público (Polícia de Segurança Pública, s.d.). Segundo o Decreto-Lei 243/2015, de 19 de outubro, a polícia corresponde ao “elemento que integra o corpo de profissionais da PSP, constituído em carreira especial, com funções policiais, armado e uniformizado, sujeito à condição policial, com vínculo de nomeação e formação específica, prevista no presente decreto-lei” (Art. 3º, Lei 243/2015, p. 9055). Os agentes da PSP com “funções policiais são considerados agentes da força pública e de autoridade” (Art. 9º, Lei nº 53/2007, p. 6067). Neste sentido, o diretor nacional, os diretores nacionais-adjuntos, o inspetor nacional, o comandante da Unidade Especial de Polícia, os comandantes das unidades e subunidades, até ao nível de esquadra, e outros oficiais da PSP, quando no exercício de funções de comando ou chefia operacional, são considerados autoridades de polícia (Art. 10º, Lei 53/2007).

As funções dos agentes da PSP classificam-se como funções de comando e direção (e.g., comandar, dirigir, chefiar); funções de inspeção, no que toca ao controlo interno de todos os serviços da PSP; funções de assessoria; funções de supervisão; e funções de execução de tarefas (Art. 66º, Lei 243/2015). A estrutura da PSP compreende a Direção Nacional (Diretor Nacional, os Diretores Nacionais-Adjuntos, o Conselho Superior de Polícia, o Conselho de Deontologia e Disciplina e a Junta Superior de Saúde, a Inspeção e as unidades orgânicas de operações e segurança, de recursos humanos e de logística e finanças); as unidades de polícia (e.g., Comandos Metropolitanos de polícia de Lisboa e do Porto) e os estabelecimentos de ensino policial (e.g., Escola Prática de Polícia) (cf. Anexo A) (Polícia de Segurança Pública, s.d.).

Os agentes da PSP estão sujeitos a uma hierarquia de comando constituída por carreiras e categorias: oficial de polícia (superintendente-chefe, superintendente intendente, subintendente, comissário e subcomissário); chefe de polícia (chefe coordenador, chefe principal e chefe); e agente de polícia (agente coordenador, agente principal e agente) (Art. 62º, Lei 243/2015). Os oficiais de polícia desempenham “funções de comando, direção ou chefia e de inspeção e assessoria e desenvolvem atividades de natureza especializada e instrução próprias das respetivas categorias” (Art. 79º, Lei 243/2015, p. 9068). Os chefes de polícia desempenham “funções de comando ou chefia, de natureza executiva, de carácter técnico, administrativas ou logísticas e desenvolvem atividades de natureza especializada e instrução próprias das respetivas categorias” (Art. 86º, Lei 243/2015, p. 9069). Os agentes de polícia desempenham “funções de natureza executiva de carácter técnico, administrativas ou logísticas e desenvolvem atividades de natureza especializada e instrução próprias das respetivas categorias” (Art. 90º, Lei 243/2015, p. 9070). Na figura 3 estão retratadas as funções do agente coordenador, agente principal e do agente, as categorias da carreira de agente de polícia.

Figura 3.

Funções da carreira de agente da Polícia da Segurança Pública (Lei 243/2015, p. 9084)

Carreira de agente de polícia			
Categorias	Conteúdo funcional	Grau de complexidade funcional	Número de posições remuneratórias
Agente coordenador .....	Funções de coadjuvação e substituição nas funções de coordenação e supervisão nos serviços de atendimento ao público, designadamente em unidades hospitalares e tribunais; Funções de execução de trabalhos de natureza técnica e administrativa de maior complexidade, com relativo grau de autonomia e responsabilidade; Funções de coordenação de atividades nos gabinetes de apoio dos Comandantes/Diretores das Unidades de Polícia, dos Estabelecimentos de Ensino e dos Serviços Sociais; Funções de coordenação de atividades no Gabinete do Diretor Nacional;	2	
Agente principal .....	Funções de formação e outras de natureza equivalente. Funções de coordenação de agentes afetos ao seu setor de atividade, por cujos resultados é responsável; Funções de tutoria de agentes em período experimental; Funções de execução de atividades de carácter operacional, nomeadamente nos domínios do patrulhamento, da ordem e segurança públicas, da prevenção e investigação criminais;	2	
Agente .....	Funções de formação e outras de natureza equivalente. Funções de execução de atividades de carácter operacional, nomeadamente nos domínios do patrulhamento, da ordem e segurança públicas, da prevenção e investigação criminais; Funções de apoio à atividade operacional, sob enquadramento superior; Funções de suporte à atividade policial, de natureza técnica e administrativa; Funções de formação e outras de natureza equivalente.	2	

### **2.3.3. As unidades de análise: os participantes**

As unidades de análise do presente estudo são representadas pelos participantes que desempenham a função policial na PSP.

#### **2.3.3.1. Seleção dos participantes**

A seleção dos participantes foi feita por conveniência, de caráter não-probabilístico (Given, 2008) e do tipo bola de neve (Yin, 2009).

Numa primeira instância, todos os agentes foram contactados via *e-mail*, o qual dava a conhecer o objetivo do estudo e se estabeleciam os parâmetros necessários para a realização do estudo (e.g., instrumentos de recolha de dados, duração da recolha e relevância dos dados) (cf. Apêndice B). Garantiu-se a confidencialidade e o anonimato dos dados e foi fornecido o contacto pessoal a fim de esclarecer questões ou dúvidas que pudessem surgir (King, 2004). Após obtida a resposta dos participantes, estes foram contactados com o propósito de agendar as entrevistas.

Os agentes da PSP foram selecionados de acordo com um único critério: terem um serviço mínimo de cinco anos nas forças de segurança pública, por considerarmos que seria o tempo mínimo aceitável para que os polícias possam já estar integrados no serviço policial, potenciando a probabilidade de estes terem experienciado situações de *stress*. Realça-se que o tamanho da amostra foi determinado aquando da saturação teórica, aspeto característico da investigação qualitativa (Yin, 2009).

#### **2.3.3.2. Caraterização dos participantes**

Para efeitos de análise de dados, foram considerados 10 agentes da PSP, excluindo-se o participante da entrevista piloto. O grupo de participantes é constituído por 8 agentes do sexo masculino e 2 do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 37 e 55 anos ( $M = 43.4$ ). Todos os participantes são casados e com, pelo menos, um filho. A maioria dos participantes (70%) têm o 12º ano de escolaridade. No que confere ao número de anos na PSP esta varia entre os 13 e 31 anos ( $M = 21$ ), sendo que nove são agentes principais e um é agente. Relativamente ao número de anos na função esta varia entre os 11 meses e os 18 anos ( $M = 10$ ), sendo que dois agentes são investigadores, dois agentes estão envolvidos no Modelo Integrado Policiamento Proximidade, um agente está na Brigada de Prevenção Criminal, um agente no Grupo de Violência Doméstica, e os restantes quatro agentes desempenham funções de notificações e mandatos, patrulha, atendimento ao público e operacional, respetivamente.

Por forma a garantir o anonimato dos participantes em estudo, optou-se por designar os mesmos como P1, P2, P3 (...) P10, sendo o P referente a Participante, e os números, a ordem cronológica pelo qual foram entrevistados. O quadro 1 apresenta informações gerais relativas a cada um dos participantes que podem ser complementadas com uma descrição do perfil biográfico de cada um dos participantes (cf. Apêndice C).

Quadro 1.

Caraterização dos participantes do estudo

	<b>Género</b>	<b>Idade</b>	<b>Est. Civil</b>	<b>Nº de Filhos</b>	<b>Habilitações Literárias</b>	<b>Nº de anos na PSP</b>	<b>Nº de anos na função</b>
<b>P1</b>	M	38	Casado	2	12º ano	16	2
<b>P2</b>	M	37	Casado	2	12º ano	13	13
<b>P3</b>	M	49	Casado	2	12º ano	28	16
<b>P4</b>	M	55	Casado	1	9º ano	31	3
<b>P5</b>	M	40	Casado	1	12º ano	18	18
<b>P6</b>	M	46	Casado	2	12º ano	22	10
<b>P7</b>	M	44	Casado	1	12º ano	23	16
<b>P8</b>	M	46	Casado	1	12º ano	27	12
<b>P9</b>	F	39	Casado	1	Licenciatura	16	9
<b>P10</b>	F	40	Casado	1	Licenciatura	16	11 meses

## 2.4. Instrumentos de Recolha de Dados

Sendo que para Yin (2009) um estudo de caso implica o uso de várias fontes de investigação, o presente estudo foi desenvolvido através de duas fontes de dados: a análise documental e a entrevista semiestruturada. O uso destas duas fontes permite confrontar dados provenientes de diferentes instrumentos e, como tal, garantir a qualidade do estudo através da triangulação das fontes de dados (Denzin, 1984).

### 2.4.1. Análise documental

Tendo um papel explícito na obtenção de informação aquando a realização de um estudo de caso, o primeiro método de recolha de dados selecionado foi a análise de documentos. Esta técnica permite corroborar e argumentar evidências obtidas de outras fontes, sendo caracterizada como estável ao longo do tempo (Yin, 2009). A análise documental é vista como um fio condutor de comunicação entre quem escreve e quem lê, conferindo informação importante, sendo essa informação em forma de escrita, mapas, filmes ou fotografias (Given, 2008). Assim, a informação foi recolhida através de *blogs*, notícias e decretos-lei que estão relacionadas com o tema em estudo de modo a, por um lado, apreender informação mais profunda relativa à função policial e ao *stress* nos



polícias e, por outro, obter conhecimento do contexto laboral e da função em estudo de forma a facilitar a construção do guião das entrevistas.

#### **2.4.2. Entrevista semiestruturada**

Um segundo método escolhido foi a entrevista semiestruturada, o qual, segundo Yin (2009) é uma fonte essencial na obtenção de informação para um estudo de caso.

As entrevistas semiestruturadas permitem, segundo Given (2008) obter padrões de similaridade e variações que possam caracterizar a amostra de indivíduos do estudo e, ao mesmo tempo, promover itens de pesquisa importantes para uma população maior. Este aspeto leva a que os indivíduos se expressem de modo aprofundado, oferecendo material mais rico (Yin, 2012). Esta entrevista foi realizada de acordo com a Técnica dos Incidentes Críticos (TIC) de Flanagan (1954), a qual consiste num conjunto de procedimentos que têm como propósito recolher observações diretas do comportamento humano e de incidentes que possam ter significados para os indivíduos (Flanagan, 1954). Definida como um procedimento de entrevista qualitativa, esta técnica facilita a investigação de ocorrências significativas (e.g., eventos, incidentes) identificadas pelo entrevistado, a maneira como são geridas e as suas consequências, permitindo explorar situações ou acontecimentos específicos para os indivíduos, dando a entender a perspetiva individual ao nível cognitivo, afetivo e comportamental (Chell, 2004).

Orientado pelo formato da TIC, o guião da entrevista foi produzido de raiz, já que não se encontraram guiões de entrevista apropriados tendo em conta os objetivos em estudo. Este guião foi criado com o propósito de garantir mais uma conversa fluída que um inquérito (Yin, 2009), havendo espaço para a introdução de questões adicionais perante necessidade de esclarecimento (King, 2004). Para a validação da entrevista semiestruturada, foi realizada uma entrevista piloto a um agente que cumpria os critérios de seleção definidos anteriormente, com o intuito de compreender se o guião era compreensível, ou se algum aspeto necessitava de ser reformulado. Porém, e apesar de não se ter realizado alterações ao guião de entrevista, a entrevista piloto não foi considerada para o estudo devido a ter funcionado como um exercício preparatório para o processo de recolha de dados.

A entrevista foi estruturada de acordo com os três passos propostos por Flanagan (1954): começou-se por definir o objetivo geral e os objetivos específicos do estudo, seguidamente foram dadas instruções específicas aos entrevistados e, por último, foi recolhida a informação, analisada e interpretada. Para a aplicação da TIC, foram usados

dois instrumentos: o guião da entrevista (cf. Apêndice D) e a folha de instruções (cf. Apêndice E). O guião da entrevista foi desenvolvido com o objetivo de servir como orientação para a entrevista, esclarecendo os objetivos propostos. Numa primeira fase, foi realizada uma introdução ao objetivo do estudo e da entrevista, explicando o que seria pedido aos participantes. Após realçado o anonimato e a confidencialidade do participante, foi pedida autorização para gravar a entrevista. Numa segunda fase, foram recolhidos os dados sociodemográficos e profissionais dos participantes. Numa terceira fase, foram estipulados determinados tópicos essenciais que o participante deveria relatar aquando do momento da entrevista (e.g., contexto do acontecimento, comportamento adotado durante a situação), fornecendo exemplos do tipo de informação pretendida. Numa última fase, a entrevista foi dada por terminada com o agradecimento de participação, havendo espaço para o agente colocar dúvidas. A folha de instruções funcionou como um apoio aos participantes, promovendo o esclarecimento e a compreensão da técnica utilizada.

## **2.5. Procedimento de Recolha de Dados**

Num primeiro momento, o procedimento de recolha de dados iniciou-se com a recolha de informação obtida através da análise de documentos considerados pertinentes para o tema em vigor (e.g., Decreto Lei n.º 53/2007 de 31 de agosto). Concluída esta fase, procedeu-se à recolha de dados das entrevistas. Realça-se que antes de cada entrevista se realizar, foram entregues os consentimentos informados (cf. Apêndice F), os quais foram assinados por cada participante. As entrevistas foram realizadas espaçadamente, de forma a permitir uma reflexão relativa à mesma sem perder informação que possa ser produtiva para a sua análise, permitindo envolver o investigador como um participante ativo no processo (King, 2004). Assim, foram realizadas entre 4 de novembro e 8 de dezembro, no escritório do diretor do Modelo Continente de Vila do Conde e em salas agendadas *a priori* na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto. Os locais foram determinados de acordo com a proximidade geográfica de cada um dos participantes, em horário pós-laboral. Gravadas em registo áudio, as entrevistas tiveram uma duração média de 35 minutos e 45 segundos.

## 2.6. Procedimento de Análise de Dados

A técnica de análise de dados adotada foi a análise de conteúdo, a qual, segundo Bardin (2009) trata-se de um “conjunto de técnicas de análise de comunicação que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens” (p. 38).

Finda a recolha dos dados no terreno, as entrevistas foram transcritas na sua totalidade, integrando o material de análise desta investigação. Ao fornecer uma descrição densa dos dados, procuramos garantir e manter a íntegra do discurso dos participantes (Bardin, 2009) e promover a transferibilidade dos resultados (Stake, 2007).

Realizou-se uma leitura flutuante das entrevistas para uma familiarização dos dados e organização da informação recolhida, assim como para facilitar a posterior análise, nomeadamente a exploração do material, categorização, codificação e tratamento dos resultados (Bardin, 2009). Posteriormente, as transcrições foram inseridas conjuntamente com as gravações áudio de cada entrevista, no programa *software* NVivo 11 (QSR). Este programa suporta investigação qualitativa e mista, organiza informação advinda de vários métodos de recolha de dados, permite lidar com um número elevado de informação, integrar uma abordagem dedutiva e indutiva, investigar padrões na informação e envolver questões de investigação (Brandão & Míguez, 2015). De modo a garantir a qualidade das inferências, iremos, primeiramente, realizar as entrevistas presencialmente de modo a evitar enviesamentos.

De modo a garantir a qualidade do estudo, recorreu-se à triangulação das fontes de dados, onde se confrontam os dados provenientes de diferentes fontes, e à triangulação do investigador, onde diferentes investigadores vão procurar detetar qualquer desvio ou influência quanto ao fator “investigador” (Denzin, 1984).

## Capítulo III – Redução da Informação, Resultados e Discussão

### 3.1. Redução dos Dados

Após uma leitura inicial dos dados recolhidos, procedeu-se a uma redução cuidadosa e detalhada dos mesmos através da codificação das entrevistas. Esta redução refere-se, segundo Miles e Huberman (1994), ao “processo de selecionar, focar, simplificar, abstrair e transformar a informação que surgiu nas transcrições” (p. 10). A análise de conteúdo tem em si incluída a análise por categorias, a qual se constata a mais “rápida e eficaz na condição de se aplicar a discursos diretos e simples” (Bardin, 2009, p. 153). Ao longo da análise das entrevistas, as unidades de análise foram codificadas – frases ou palavras – num quadro de referências. Este quadro foi previamente elaborado, com base na revisão bibliográfica e no guião de entrevista (modo dedutivo), sendo posteriormente reformulado ao longo da codificação do material (modo indutivo). Foi utilizado o critério semântico de categorização de acordo com as categorias temáticas presentes no estudo. Considerou-se que o sistema de categorias estava completo quando estas reuniram seis condições: a exclusão mútua, isto é, cada elemento não pode existir em mais de uma categoria; homogeneidade interna, em que todas as categorias se complementam; homogeneidade externa, onde não existem categorias repetidas; pertinência; objetividade e fidelidade; e produtividade. Todas as categorias fizeram-se acompanhar de uma definição operacional que valida o processo de produção e análise de dados (Bardin, 2009).

Da redução e análise de dados efetuada, obtivemos um sistema de categorias com um total de 77 categorias, mais especificamente: 13 *free nodes*, constituídas por verbalizações da entrevistadora e dos participantes (e.g., dados biográficos), e 64 *tree nodes*. Estas *tree nodes*, alvo de análise, incluem 4 categorias de 1º nível, que se dividem em 9 categorias de 2º nível, que por sua vez se subdividem em 28 categorias de 3º nível e 23 de 4º nível. Este sistema de categorias e a sua respetiva definição operacional constam no Apêndice G.

Após a codificação do material, outro investigador codificou 10% do *corpus* de análise, com o objetivo de tentar detetar qualquer desvio ou influência quanto ao fator “investigador” (Denzin, 1984). Através desta codificação, verificou-se uma taxa de concordância de 97,15 %, o que indica uma credibilidade elevada “quanto à alegação que

os incidentes críticos são críticos para a atividade” (Butterfield, Borgen, Amundson, & Maglio, 2005, p. 486). Este processo permite assegurar a validade através da triangulação da análise (Sampieri et al., 2006).

### 3.2. Resultados e Discussão

A apresentação dos resultados e subsequente discussão está organizada de acordo com as questões de investigação propostas em estudo, especificamente: (Q1) Que tipo de *stress* é percecionado pelo corpo policial?; (Q2) Quais são as principais fontes de *stress* (*eustress* e *distress*)?; (Q3) Quais são as estratégias utilizadas pelos polícias para lidar com o *eustress* e o *distress*?; (Q4) Quais são as principais consequências do *stress* (*eustress* e *distress*)?.

#### 3.2.1. Perceção de *stress* ocupacional

Com base na primeira questão de investigação – “Que tipo de *stress* é percecionado pelo corpo policial?” – procuramos identificar qual o *stress* (positivo e/ou negativo) percecionado pelos agentes da PSP no exercício da sua função. No quadro 2 encontram-se os resultados obtidos relativamente à perceção do *stress* no corpo policial.

Quadro 2.

Perceção de *stress* no corpo policial

		Verbalizações	Fontes
Perceção de <i>Stress</i>	Perceção de <i>stress</i> negativo	35	9
	Perceção de <i>stress</i> positivo	19	4
	Perceção de <i>stress</i> negativo e positivo	13	8

Observando o quadro 2 verificamos de imediato que os participantes, no exercício da sua função, percecionam tanto *stress* negativo como *stress* positivo. De facto, estudos mostram que o trabalho policial é uma função associada a níveis de *stress* elevados (e.g., Sundaram & Kumaran, 2012) sendo, por isso, um resultado expectável. Todavia, e ao contrário do que seria de esperar, os participantes experienciam também a função policial com *eustress*, tal como Gaines e Worrall (2012) constataram ao referir que os agentes policiais experienciam situações de *eustress* na sua função. No entanto, os resultados também mostram que ao exercício da função pode estar associado *stress* negativo e *stress* positivo (19%): “que me deu as duas sensações, quer do *stress* positivo, quer do *stress*

*negativo*” (P7). Esta evidência é suportada por Nelson e Simmons (2001) que defendem que respostas positivas e negativas podem ocorrer simultaneamente como resultado do mesmo stressor.

### 3.2.2. Fontes de *stress* ocupacional

Com base na segunda questão de investigação – “Quais são as principais fontes de *stress* (*eustress* e *distress*)?” – procuramos identificar, a partir dos incidentes críticos expostos pelos participantes, aspetos relacionados com o trabalho dos agentes que são percebidos como fontes de *stress* ocupacional. No quadro 3 encontram-se os resultados obtidos.

Quadro 3.

Fontes do *stress* ocupacional

		Verbalizações		Fontes
Fontes de Stress Ocupacional	Articulação Trabalho-família	18		6
	Condições de Trabalho	12		4
	Falta de apoios	3		2
	Falta de efetivos	4	29	2
	Trabalho administrativo	10		3
	Outros			
	Desempenho profissional dos colegas de profissão	4		2
	Ter de garantir a segurança	9		3
	Uso de armas	15		6
	Uso da força	8		4
	Envolvência de menores	31		7
	Mortes	18		7
	Reconhecimento	7		4
	Da chefia	3	31	3
	Da comunidade	21	219	4
	Do sistema judicial		255	
	Incerteza face à situação	20		6
	Enfrentar situações perigosas	3		2
	Assaltos ou roubos	9		7
	Perseguição	3	33	2
	Tráfico de droga	7		2
	Violência doméstica	11		6
	Outras situações perigosas			
Eustress	Outros	3		2
	Prevenção de acontecimentos negativos	4		4
	Reconhecimento	3		2
	Da chefia	16	28	7
	Da comunidade	9	36	5
	Do sistema judicial			
	Outros	4		4

Observando o quadro 3, verificamos que existe uma prevalência de fatores de *distress*, que correspondem a 85.88% do total das exigências, comparativamente aos fatores de *eustress*, que correspondem a 14.12% do total das exigências. Como seria de esperar, a prevalência dos fatores de *distress* confirma os resultados previamente

encontrados na literatura, já que esta população tem vindo a ser associada a níveis elevados de *stress* (e.g., Sundaram & Kumaran, 2012). Todavia, a existência de fatores de *eustress* mostra que, de facto, existem fontes que potenciam o bem-estar nesta população, confirmando que o *stress* nem sempre influencia negativamente os agentes podendo, em contrapartida, ajudá-los e motivá-los no exercício e desempenho das suas funções (Sanchez-Milla et al., 2001).

Relativamente às fontes de *distress*, a exigência mais referida foi a necessidade de enfrentar situações perigosas, apresentada também por Oliveira e Queirós (2012) como uma fonte distressante sentida pelo corpo policial. Também Pasilas, Follette e Perumean-Chaney (2006) concluíram no seu estudo que 27% dos inquiridos consideraram que responder a um crime representa um fator de *distress*. Dentro destas situações perigosas destacam-se quatro situações específicas: as perseguições (27.27%), a violência doméstica (21.21%), o tráfico de droga (9.09%) e os assaltos/roubos (9.09 %). No que concerne às perseguições [*“O que é certo é que nós estávamos a receber essa chamada e do lado oposto não conseguimos ver que a viatura passou. Passou no sentido contrário à nossa. Claro que fizemos logo inversão de marcha e começamos numa perseguição.”* (P10)], este resultado vai ao encontro das descobertas de Suresh e colaboradores (2013) e de Collins e Gibbs (2003), que confirmaram que as perseguições de carro e de alta velocidade são um dos fatores de *stress* mais vivenciados pelos agentes. A segunda situação perigosa referenciada remete para a situações de violência doméstica [*“Stress negativo é mais nestas situações de violência doméstica porque... são complicados que a gente está a lidar com a vida das pessoas”* (P2)], confirmando os resultados encontrados por Santos (2009) e Collins e Gibbs (2003) relativamente à violência doméstica ser um dos fatores de *distress* mais sentidos pelo corpo policial. Uma terceira situação perigosa refere-se ao tráfico de droga [*“Estou-me a lembrar de outro outro processo de tráfico também. Ah... e eu fiquei puf. Tínhamos um, tínhamos um tínhamos um processo de tráfico, de produtos de estupefacientes, eu tínhamos uma duas três quatro cinco casas pa fazer pa fazer buscas. (...) Trouxe o arguido para fora, o suspeito. Naquele período de tempo, veio uma senhora e a filha também que era... conhecido dele e deram a volta, quando vejo ela ela a dar a volta, não é, eu ao primeiro não a conhecia. Quando a vi quando a vi quando, quando ei ei ei. Pronto. Já tinha entrado em casa e tinha levado a droga e já tinha arrancado com o carro. E pronto. Fiquei fiquei puf não imagina. (...) Opa senti-me, como quem... epá a expressão fui comido pronto, fui comido.”* (P6)], comprovando os resultados encontrados no estudo de Manuel e Soeiro (2010), em que o

crime de tráfico de estupefacientes e as suas buscas foram identificados como fatores distressantes mais predominantes nos agentes da polícia judiciária. As situações de assaltos/roubos [*“Os mais stressantes. Os mais stressantes são situações (...) assaltos a residências em que ‘tás mais sobre tensão...”* (P2)] foram também identificadas como uma das situações perigosas potenciadoras de *distress*. Todavia, não encontramos estudos empíricos que considerem esta situação como distressante. Realça-se que foram encontradas outras situações perigosas sentidas como fatores de *distress* pelo corpo policial, especificamente situações de vigilância, de procura de pessoas desaparecidas e de burla. Porém, como não apareceram em número significativo, não serão aprofundadas.

A falta de reconhecimento foi a segunda exigência mais identificada como fator de *distress*. Aqui verifica-se uma predominância quanto à falta de reconhecimento por parte do sistema judicial (67.74 %) comparativamente à falta de reconhecimento por parte da chefia (22.58 %) e por parte do público (9.67 %) (Quadro 4).

#### Quadro 4.

##### Verbalizações referentes à falta de reconhecimento

Reconhecimento	<b>Sistema Judicial</b>	<i>“Andei atrás de um indivíduo. Esse indivíduo apreendido porque fui obrigado a apreendê-lo, não é? E depois em fases de julgamento quem parecia que tinha sido o bandido fui eu... e ele fizeram-lhe uma ou duas perguntas, mas é assim... e a mim pumba, a massacrarem-me ali, a verem se me apanhavam em contradição”</i> (P3)
	<b>Chefia</b>	<i>“Ninguém nos agradece o nosso trabalho, não é? Normalmente não. Fazemos um trabalho bem feito, muito bem, fizeste o teu trabalho. ‘Tá feito. Agora se falhamos, se falhamos, caramba caem-nos todos em cima. Em todo o lado é assim”</i> (P9)
	<b>Comunidade</b>	<i>“Muita gente pensa que, ah ele anda a passear a farda. Anda? Não anda a passear a farda.”</i> (P3)

No que concerne à falta de reconhecimento pelo sistema judicial, verificamos que existem aspetos distressantes para os agentes, sendo estes a não condenação de criminosos, a desconfiança do serviço realizado, colocando em causa o agente em tribunal, e a não realização do trabalho como deveria ser com receio de represálias por parte do sistema de justiça. Os estudos têm demonstrado que a indulgência judicial perante os criminosos, a ineficácia do sistema judicial, o tratamento dos polícias em tribunal (Suresh et al., 2013) e a visualização de criminosos em liberdade (Sundaram & Kumaran, 2012), são fatores de *distress* sentidos pelo corpo policial, o que confirmam os resultados encontrados. Relativamente à falta de reconhecimento pela chefia, constatou-se que a privação de reconhecimento profissional, a desconfiança da chefia quanto às suas ações, e a falta de apoio em situações críticas, têm sido também identificadas como fontes



de *distress* em diversos estudos (e.g., Suresh et al, 2013), especificamente a falta de reconhecimento pelo bom trabalho realizado (Sundaram & Kumaran, 2012; Suresh et al., 2013) e a falta de apoio pela chefia (Collins & Gibbs, 2003). Por último, constatamos que os agentes sentem que a falta de gratidão do público e a escassez de reconhecimento quanto ao trabalho desempenhado são resultados que vão ao encontro dos de Garcia, Nesbary e Canton (2004) que concluíram que a falta de reconhecimento do público representa um dos fatores de *distress* nos agentes policiais, levando a que estes se sintam pouco apreciados.

A terceira exigência geradora de *distress* mais identificada foram as situações que envolvem menores: “[...] eu penso que estas situações de quanto a stress, penso que... uma das mais mais ah tocantes é sempre as que dizem respeito a menores, não é? Quando entram menores ou por qualquer razão que tenha acontecido ou por desastre ou por ou por por estas situações de de... de de vá lá de tentativas de de... de abusos sexuais” (P4). Ao analisar esta exigência, verificamos que a retirada das crianças de casa, a falta de capacidade dos agentes em dar resposta aos pedidos de ajuda das crianças e o facto de não conseguirem fazer o acompanhamento da situação do menor, são fatores negativos para os agentes. Estes referem não compreender o tratamento dirigido a estas crianças, reconhecendo a dificuldade em separar a vida pessoal da profissional. De facto, os estudos têm demonstrado que a exposição a situações que envolvam o abuso sexual ou criminal em crianças é um dos fatores de *distress* mais predominantes sentidos pelos polícias (Collins & Gibbs, 2003; Kop & Euwema, 2001; Miller, 2005).

É importante salientar as condições de trabalho, que também foram identificadas pelos agentes como uma das fontes de *distress* mais predominantes neste estudo, destacando-se a falta de apoios (Collins & Gibbs, 2003; Oliveira & Queirós, 2012) por parte da instituição, especificamente a falta de acompanhamento e suporte perante o sistema judicial; a falta de oportunidades para o acompanhamento psicológico e para formação; a escassez de efetivos em serviço (Kop & Euwema, 2001; Moreto, 2015), o que leva a que não consigam dar resposta ao trabalho em tempo eficaz; e o trabalho administrativo (Collins & Gibbs, 2003), como a realização de trabalho burocrático (Quadro 5). Estes resultados vão inteiramente ao encontro dos do estudo de Suresh e colaboradores (2013). À semelhança das situações perigosas, foram encontradas outras condições de trabalho consideradas fatores de *distress*, nomeadamente não ter direito às horas extras dadas em serviço, à falta de material, falta de tempo para ir ao ginásio e/ou

treinar, e más condições dos carros de serviço. Porém, como não apareceram em número significativo, não serão por nós aprofundadas.

#### Quadro 5.

#### Verbalizações referentes às condições de trabalho

<b>Condições de Trabalho</b>	<b>Falta de Apoios</b>	<i>“Só que depois o engraçado disto tudo ainda é, a própria instituição em vez de defender os seus homens [...] não quis saber de nada, nomeadamente também nada quis saber sobre nós, nunca tivemos um psicólogo, nunca tivemos ah... nenhum apoio, meramente se eu não sei, não é, se nós não procuramos saber, estamos tramados.” (P5)</i>
	<b>Falta de Efetivos</b>	<i>“E muita das vezes, quando chegamos, se calhar dizia assim, pá se tinha vindo antes, não é, um minuto ou dois tínhamos resolvido aqui a situação. Mas porquê? Porque a falta de efetivos também leva a que isto aconteça, não é? [...] E acho que a falta de efetivos, por isso, te tem tem prevalecido muito e tem prejudicado muito a profissão.” (P4)</i>
	<b>Trabalho Administrativo</b>	<i>“A gente no meio daquele stress todo, de papelada, de tensão e tal. Armas... ah... perdemos a noite, mais uma vez.” (P1)</i>

Um outro fator distressante encontrado refere-se ao uso da força, especificamente a agressão física direcionada aos suspeitos e direcionada ao agente. Quando a agressão era despoletada pelos agentes, estes referiram ter sido tanto por necessidade de proteger a sua integridade física, como por momentos de tensão da vivência da situação [*“Mas eu tive que agir com um bocado de força. Né? Tive de intervir de uma forma diferente do normal. [...] Naquele caso, são situações específicas... em que tens que usar a força. Pronto, foi nessa situação. É o stress negativo”* (P2)]. De facto, Suresh e colaboradores (2013) verificaram que a exposição ao risco de ser ferido e o uso da força com os suspeitos são vistos como fontes de *distress*.

Adicionalmente, o uso de armas é também visto como uma das fontes de *distress*. Ao analisar os dados, constatamos que enfrentar suspeitos armados, o medo de ser baleado e o medo de ferir letalmente o suspeito, são as principais razões para esta fonte. Na realidade, verificamos que existe uma relação entre o medo de usar armas, o medo de acertar em zonas letais do corpo e a más condições do material disponibilizado aos agentes [*“E eu até sou bom, bom atirador. Mas com a arma que a polícia me fornecia, eu não tinha a certeza... de disparar para ele e ter a certeza que lhe ia acertar em zonas não letais..., portanto, nas pernas, nos braços...”* (P1)]. Adicionalmente, constatamos que este medo se encontra associado às represálias que os agentes iriam sofrer se ferissem mortalmente os suspeitos [*“Eu a disparar para ali, era uma incógnita. Podia acertá-lo na cabeça, no coração... epá qualquer parte que... se eu o matasse saberia de antemão*

que iria ter problemas.” (P1)]. Autores como Miller (2005) e Suresh e colaboradores (2013) verificaram que o uso da arma é uma das fontes de *distress* dos agentes.

Outros fatores de *distress* foram encontrados no estudo, nomeadamente a articulação trabalho-família, em que os agentes trabalham muitas horas e a profissão não permite dedicarem tanto tempo à família quanto gostariam; o desempenho profissional dos colegas de profissão que, por um lado coloca em causa o trabalho desempenhado pelos restantes colegas e, por outro, a pouca experiência em terreno dos novos recrutas, leva a uma incerteza face às suas competências profissionais; a necessidade de garantir a sua segurança e a dos outros; as mortes, tais como lidar com os suicídios, a morte súbita de algum cidadão e o falecimento de colegas de trabalho; e a incerteza face à situação, em que os agentes não sabem, muitas vezes, o que vão encontrar no exercício da sua função. Estes fatores, identificados como sendo fontes de *distress* em estudos anteriores (e.g., Afonso & Gomes, 2009; Collins & Gibbs, 2003; Kop & Euwema, 2001; Manuel & Soeiro, 2010; Santos, 2009; Sundaram & Kumaran, 2012; Suresh et al., 2013), não serão explorados em profundidade por nós pois foram verbalizados com menor frequência. Todavia, no quadro 6 apresentamos verbalizações para melhor compreensão dos mesmos.

#### Quadro 6.

##### Verbalizações referentes a outros fatores de *distress*

<b>Fatores de Distress</b>	<b>Articulação trabalho-família</b>	<i>“Ah... Descuramo-nos algumas vezes da vida familiar em prol da profissional, muitas vezes. Não é fácil pa quem está do outro lado.” (P7)</i>
	<b>Desempenho profissional dos colegas de profissão</b>	<i>“E depois também não sabia o que é que tinha ao meu lado. Não sabia se o meu colega era capaz de me ajudar ou não.” (P1)</i>
	<b>Garantir a segurança</b>	<i>“E tens que entrar e tens que te salvaguardar a ti, quem está contigo... tu... e não é fácil, são momentos de grande tensão.” (P2);</i>
	<b>Mortes</b>	<i>“Pronto, depois, assim partes negativas, negativas que... que eu tive, tive uma. Que me chocou muito, muito, muito, muito, muito. Que foi a morte de um colega meu. E foi há relativamente pouco tempo.” (P3)</i>

Relativamente às fontes de *eustress*, a fonte mais referenciada foi o reconhecimento do trabalho realizado pelos agentes (77.78%). Neste sentido, verifica-se uma predominância da existência do reconhecimento da comunidade (57.14%), comparativamente ao sistema judicial (32.14%) e ao da chefia (10.71%). No que concerne ao reconhecimento da comunidade, constatou-se que o reconhecimento da comunicação social e o *feedback* positivo do público, como os agradecimentos, representavam fontes de *eustress* para os agentes [*“Mas nessa base, os agradecimentos públicos, os presidentes da câmara e das juntas que nos agradecem o nosso serviço, os pais que nos escrevem*

*cartas a agradecer o nosso papel, isso é bom. É importante.*” (P9)]. De facto, este resultado é expectável devido ao trabalho dos agentes ser direcionado para a sociedade, mostrando uma relação com a satisfação e motivação face ao trabalho: *“e depois ela vir ter comigo, aquela criança, vir, e agradecer-me, não é? Isso é motivador.*” (P9). Quanto ao reconhecimento do sistema judicial, constatamos que a condenação de criminosos e a tomada de medidas para a proteção da sociedade, como a nível dos menores, são sentidas como fonte de *eustress* [*“No dia a seguir fomos a tribunal e o indivíduo é fica de preventiva. Espetacular.*” (P9)]. Todavia, tanto a nível do reconhecimento do público como do sistema judicial, não encontramos estudos empíricos que confirmassem estes resultados.

O reconhecimento da chefia, referente à atribuição de louvores pelo trabalho desempenhado, foi o fator de *eustress* menos mencionado [*“e a sabemos que a única coisa que vamos que vamos receber com isso é a nosso reconhecimento em termos profissional, ah... nada mais do que isso. Mas sentimo-nos bem. O nosso ego fica em grande. Sabe-nos bem quando... e foi algumas vezes, louvado, não é?”* (P7)]. Este resultado vai ao encontro dos de Rufo (2016), que refere que a pertença à lista promocional é considerada um dos fatores de *eustress* sentido pelo corpo policial. Uma outra fonte de *eustress* encontrada foi a prevenção de acontecimentos negativos [*“Porque acho que conseguimos salvar ali uma situação que poderia ter sido que poderia ter sido muito mais... ah... por isso ter avançado para campos que depois seria complicado, não é?”* (P4)]. Esta perspetiva é defendida por Roufa (2014) que refere que a proteção da comunidade consiste numa das fontes de *eustress* dos agentes policiais.

### **3.2.3. Gestão do *stress* ocupacional**

Com base na terceira questão de investigação – “Quais são as estratégias utilizadas pelos polícias para lidar com o *eustress* e o *distress*?” – procuramos identificar quais as estratégias utilizadas pelos agentes face às consequências do *stress* ocupacional. No quadro 7 encontram-se os resultados obtidos.

Quadro 7.

Gestão do *stress* ocupacional

	Emoção	Verbalizações		Fontes
Estratégias de <i>Coping</i>	Abstração	7		3
	Envolvência em atividades de lazer	11		6
	Envolvência no trabalho	6		3
	Isolamento	2	30	1
	Pensar positivamente	1	46	1
	Separar a vida profissional da familiar	3		2
	Apoio	10		6
social	Recorrer ao apoio de colegas	10		6
	Recorrer ao apoio da família	4	16	4
	Recorrer a profissionais de saúde	2		2

O modelo holístico do *stress* de Nelson e Simmons (2003), postula a utilização de duas estratégias para gerir as consequências desencadeadas pelo *stress*, especificamente o *coping* para lidar com o mal-estar provocado pelos fatores de *distress*, e o *savoring* para potenciar a sensação de bem-estar provocada pelos fatores de *eustress* (Bryant & Veroff, 2007; Nelson & Simmons, 2003). Ao analisar o quadro 9 verificamos que as estratégias utilizadas pelos agentes da PSP referem-se apenas a estratégias de *coping*, tal como seria expectável tendo em conta o número de fatores de *distress* identificados. Não foram identificadas evidências da utilização de estratégias de *savoring*.

Tal como proposto por Vaz Serra (2007), as estratégias de *coping* podem procurar reduzir ou eliminar o *stress* através de uma ação (focadas na resolução do problema); regular ou reduzir o seu estado emocional (focadas no controlo das emoções); ou levar os indivíduos a apoiarem-se noutras pessoas para gerirem o *stress* (focadas na obtenção de apoio social). Neste sentido, foram encontradas evidências de estratégias focadas no controlo das emoções, que correspondem a 65.22% do total das estratégias; e estratégias focadas na obtenção de apoio social, que correspondem a 34.78% do total das estratégias de *coping*.

No que se refere às estratégias focadas no controlo das emoções, verificamos que os agentes procuram, maioritariamente, envolver-se em atividades de lazer, tais como o desporto, escrever cartas e ver televisão. Na realidade, estudos têm mostrado que a envolvimento em atividades de lazer, tais como o desempenho de exercício físico, representam uma das estratégias mais utilizadas pelo corpo policial para gerir o *stress* (e.g., Can & Hendy, 2014; Coleta & Coleta, 2008). As outras estratégias mais utilizadas consistem na abstração das situações (e.g., Kaiseler et al., 2014), no isolamento (e.g., Pasilas et al., 2006), no pensar positivamente face as situações (e.g., Sundaram & Kumaran, 2012), no separar a vida profissional da familiar (e.g., Coleta & Coleta, 2008)

e na envolvimento no trabalho. Todavia, não encontramos estudos empíricos que identifiquem a envolvimento no trabalho como estratégia de *coping*. Segue-se algumas verbalizações referentes às estratégias de *coping* focadas no controlo das emoções (Quadro 8).

#### Quadro 8.

##### Verbalizações referentes às estratégias de *coping* focadas na emoção

Emoção	<b>Abstração</b>	<i>“Tento evitar ao máximo, por isso tento esquecer, tento sair dali... e tentar esquecer o mais possível aquilo que se passou. O que, o que é que se passou comigo naquele dia e isto e aquilo e aqueloutro.” (P4)</i>
	<b>Envolvência em atividades de lazer</b>	<i>“Depois de tudo de todo o serviço, punha os meus calções, as minhas sapatilhas e ia correr para a mata de ... e parece que não, fazia-me um bem enorme. Aquela adrenalina saía toda, aquela, aquelas toxinas absorvidas durante o... o dia né? Aquela energia muito negativa que uma pessoa absorvia né? Era libertada completamente.” (P3)</i>
	<b>Envolvimento no trabalho</b>	<i>“Como é que eu conseguia resolver isso? Qual era o método que eu utilizava para ultrapassar isso? Indo trabalhar.” (P7)</i>
	<b>Isolamento</b>	<i>“Ah... e retraia-me logo. Ficava no quarto completamente.” (P1)</i>
	<b>Pensar em coisas positivas</b>	<i>“E prontos, uma pessoa depois vai suportando, não é? Vai-se tentando agarrar às partes boas que também tem na vida, porque nem tudo é mau...” (P5)</i>
	<b>Separar a vida profissional da familiar</b>	<i>“Ah... eu tento eu tento dentro do possível não transportar aquilo que ... que me deparo, com as situações que me deparo na, na, pronto na minha profissão com aquilo que passo em casa, não é.” (P4)</i>

Apesar da predominância das estratégias focadas no controlo das emoções, é igualmente importante referir as estratégias focadas na obtenção de apoio social que foram evocadas por oito participantes. Aqui destacam-se o apoio de colegas [*“A nossa família é o nosso pessoal lá da camarata, né? Os meus colegas colega A, colega B ou colega C, não é? Essa... uma pessoa tinha que se apoiar uns noutros outros.” (P3)*]; o apoio da família [*“só que conseguimos abstrair, lá está com o carinho dos filhos, com o carinho do marido, da família, o contar o dia-a-dia o que aconteceu...” (P10)*]; e o recurso a profissionais de saúde [*“E então aconselharam-me a ir a um psicólogo da polícia (...) Mas o apoio que tive naquele momento foi, foi benéfico e claro que me ajudou.” (P10)*]. A nível do apoio de colegas, estes resultados vão ao encontro dos resultados encontrados por Can e Hendy (2014) e, por He, Zhao, e Archbold (2002), onde os agentes referiam apoiar-se nos colegas como estratégia para reduzir o *stress*. De facto, mostrou-se uma prevalência desta estratégia (10 verbalizações) comparativamente ao apoio familiar (4 verbalizações) e ao recurso a profissionais de saúde (2 verbalizações). Esta preferência demonstra que os agentes tendem a apoiar-se nos colegas de profissão que compreendem melhor as situações de *distress* vivenciadas em contexto de trabalho

[“Ainda hoje falo com os meus colegas pá, passo na vida que aquilo que aconteceu da outra vez? Pá eiiii.” (P6)]”.

A evidência de poucas estratégias focadas na procura de apoio familiar pode estar relacionada com a estratégia focada nas emoções, em que os agentes referenciavam que separam a vida profissional da familiar: “*porque acho que as pessoas também em casa não têm culpa daquilo que se passa, não é? E não podemos estar a transportar aquilo que nos leva no trabalho, embora seja uma questão muito ingrata nestas situações..., mas também não podemos transportar estas coisas para casa. Porque as pessoas em casa também não têm culpa... e então evito alguma coisa (...) evitar ao máximo contar aquilo que se passou... não é? Porque, porque acho que as pessoas não têm de ser integradas naquilo*” (P4). Adicionalmente, podemos encontrar uma outra relação entre a pouca procura de profissionais de saúde enquanto estratégia e a falta de apoio da instituição em fornecer um apoio psicológico, como supracitado: “*instituição em si nada faz ou nada quer saber. É isto no fundo é, nós vocês têm direito ao sistema de saúde, safem-se. É um bocado isso que eu acho que é errado na num organismo destes que devia andar muito mais atento. [...] só que sabia que a única solução era eu estar-me a curar. Já sabia que não valia a pena estar a pedir apoio porque apoio a quem?*” (P5).

### 3.2.4. Consequências do stress ocupacional

Com base na quarta e última questão de investigação – “Quais são as principais consequências do *stress* (eustress e *distress*)?” – procuramos identificar quais as consequências sentidas pelos agentes fruto do *stress* vivenciado no exercício da sua função. No quadro 9 encontram-se os resultados obtidos.

Quadro 9.

Consequências do *stress* ocupacional

		Verbalizações			Fontes		
Consequências do <i>stress</i> ocupacional	Pessoais	Negativas	Físicas	6	53	2	
			Psicológicas	47		10	
		Positivas	Mudança de perspetiva de vida	3	3	56	3
	Profissionais	Negativas	Produtividade	4	18	135	2
			Satisfação	14			5
		Positivas	Experiência profissional	7			5
			Sentimentos de realização profissional	28	61	79	8
			Satisfação	26			8

Os estudos relativos ao *distress* no corpo policial tem identificado impactos a nível pessoal (e.g., Afonso & Gomes, 2009) e profissional (e.g., Can & Hendy, 2014). Ao analisar as consequências do *stress* ocupacional (Quadro 7), verificamos que estas têm influência nestes dois níveis (pessoal e profissional), verificando-se a predominância das consequências profissionais (58.52%) face às consequências pessoais (41.48%).

Relativamente às consequências profissionais, estas assumem-se como negativas (18 verbalizações) e positivas (61 verbalizações). Porém, e ao contrário do que seria de esperar, as positivas foram as mais referenciadas. Neste sentido, as verbalizações referentes às consequências profissionais positivas dizem respeito ao sentimento de realização profissional (45.90%), à satisfação profissional (42.62%) e à experiência profissional (11.48%). A nível do sentimento de realização profissional, verificamos que este sentimento surgia quando os participantes cumpriam o seu dever enquanto agentes da PSP, nomeadamente prender um suspeito e/ou criminoso, contribuir para o bem-estar da comunidade, recuperar material furtado, e proteger os cidadãos: “*A minha realização profissional era plena. Se calhar aquilo que hoje me motiva a ser polícia.*” (P7). Através desta verbalização, conseguimos constatar que a realização profissional está relacionada com a motivação, levando a um aumento da mesma, face ao trabalho. A nível da satisfação laboral, verificou-se que a realização de um bom trabalho proporciona um sentimento de satisfação para com o trabalho, tendo sido verbalizado por 8 participantes: “*tentar manter a segurança aos cidadãos, não é? Para tentar não haver tantos furtos, pa não haver tantos roubos, não é pronto. É isso que me orgulho, não é? E quando, quando isso acontece, fico satisfeito, não é?*” (P6). Estes resultados são consistentes com os de Oliveira e Queirós (2012) que concluíram que os agentes da PSP apresentavam um grau de realização pessoal alto e de motivação e satisfação laboral adequados. Ainda, no estudo de Afonso e Gomes (2009) apurou-se que 37.6% dos participantes da GNR estão bastantes satisfeitos com a sua atividade e que 36.2% se sentem realizados com a sua função. A nível da experiência profissional, verificou-se que os participantes sentem que, por um lado, as vivências laborais lhes permitiram dar valor ao que têm na vida, devido às situações traumáticas [“*que nós às vezes não damos valor ao que temos (...) e eu dou muito valor ao que eu tenho porque felizmente, neste decorrer nestes anos todos de polícia (...) já trabalhei em várias áreas que são complicadas, crianças, idosos.*” (P10)]; por outro lado, as diferentes situações vivenciadas dão-lhes competências para gerirem os acontecimentos, permitindo enfrentar as situações com maior maturidade: “*Eu acho que as coisas conforme vão passando os anos, que nos vão tornando mais fortes, mais,*



*mais, mais duros relativamente a isso... vamos conseguindo assimilar melhor essas situações, embora não esqueça, embora fique cá dentro a moer o que eu vi, o que eu deixei de ver... ah, mas, mas somos mais duros relativamente a isso”* (P4). Todavia, não encontramos estudos empíricos que identifiquem a experiência profissional como consequência profissional positiva.

As verbalizações referentes às consequências profissionais negativas dizem respeito à diminuição da produtividade (22.22%) e à diminuição da satisfação (77.78%). A nível da diminuição da produtividade verificamos dois fatores: por um lado, e face à vivência do *stress*, os agentes sentem-se sem capacidade para conseguir desempenhar um bom trabalho [*“a gente fica estourado, estourado, estourado. Vamos para o serviço estourado. E ... sem estar em condições, de muitas vezes, de trabalhar...”* (P1)]; por outro lado, face ao modo como os polícias são julgados, e com medo de sofrerem represálias, estes mudam a forma como trabalham com o intuito de evitarem problemas [*“Tanto que depois o pessoal... já não trabalhava da mesma forma... arreamos bastante perante a forma de atuar perante os meliantes... uma pessoa já não... havia essas situações nós procurávamos logo combater pa tentar resolver, agora o pessoal retrai-se porque não ‘ta pa levar com problemas.”* (P5)]. Estes resultados são consistentes com os de Olson e Surrete (2002) e Morash e colaboradores (2006), que demonstraram que o *stress* tem efeitos diretos na diminuição da produtividade dos trabalhadores. A nível da satisfação, constatamos que face à vivência do *stress*, os agentes sentem-se insatisfeitos, insignificantes, desiludidos e revoltados com o trabalho [*“Insignificante. Completamente insignificante. Aquilo que eu ao longo do tempo me valorizei e achava que era um bom polícia e que era uma pessoa importante para a sociedade, naquela altura não me aniquilou. Mas reduziu-me quase a pó.”* (P7)], diminuindo assim a sua satisfação profissional. Os estudos de Olson e Surrete (2004) e de Afonso e Gomes (2009) comprovam que, de facto, a vivência do *stress* no trabalho promove uma diminuição da satisfação profissional nos agentes da GNR.

À semelhança das consequências profissionais, as consequências pessoais também se assumem como negativas (53 verbalizações) e positivas (3 verbalizações), sendo as consequências negativas as mais referenciadas. Relativamente às consequências pessoais negativas, estas referem-se ao nível físico (11.32%) e ao nível psicológico (88.68%). A nível físico, apenas dois participantes verbalizaram sentir consequências, especificamente cansaço e situações de enfarte [*“Não fazia exercício porque ficava cansado... ‘tava andava muito cansado”* (P1)], perspetiva defendida por Sanchez-Milla

et al. (2001), em que referem que os sintomas cardíacos são uma das consequências físicas mais sentidas pelos policiais. A nível psicológico, os 10 participantes do estudo referiram sofrer de consequências psicológicas nomeadamente, medo perante situações de risco, frustração, ansiedade, nervos, insónias, depressão, ataque de pânico, falta de apetite, exaustão, e dificuldade em esquecer-se dos acontecimentos e em concentrarem-se [*“Claro que isto ao longo dos anos ah... vai vai danificar o nosso bem-estar, a nossa saúde, a nossa estabilidade e vivemos mais de noite do que de dia ah... criamos hábitos que não são os nossos e alteramos completamente as nossas rotinas”* (P7)]. Diversos autores têm demonstrado que o *stress* ocupacional na função policial tem consequências psicológicas, tais como depressão, ansiedade e irritabilidade (e.g., Gershon et al., 2009; Santos, 2009; Olson & Surrete, 2004).

No que diz respeito às consequências pessoais positivas, constatou-se que estas referem-se à mudança de perspetiva de vida dos agentes decorrentes de situações traumatizantes, como é o caso de suicídios, levando a que valorizem a sua vida [*“É um bocado complicado porque tu vês a vida de outra forma. No caso dos suicídios, tu vais a um suicídio e essas coisas todas, tu vês a vida de outra forma porque vês assim, essas pessoas matam-se assim”* (P2)]. Contudo, não encontramos estudos empíricos que identifiquem a mudança de perspetiva de vida como consequência pessoal positiva.

## Capítulo IV – Conclusão e Reflexões Finais

### 4.1. Considerações acerca dos Resultados Obtidos

O objetivo primordial deste estudo consistia em explorar o *distress* e o *eustress* em agentes da PSP, população a qual tem vindo a ser associada a elevado níveis de *stress* ocupacional (Sundaram & Kumaran, 2012).

Tendo em conta os resultados obtidos, podemos concluir que os agentes da PSP, no exercício da sua função, percecionam tanto *stress* negativo como *stress* positivo. Apesar dos fatores de *distress* serem percecionados, maioritariamente, por esta população, este resultado é expectável devido ao número de exigências negativas encontradas. De facto, este resultado vai ao encontro de diversos estudos que têm comprovado que esta ocupação é uma das mais stressantes (e.g., Bano, 2011). Por outro lado, este estudo permitiu verificar que o *stress* positivo também é percecionado pelos agentes no exercício da sua função. Estes resultados confirmam estudos realizados anteriormente (e.g., Alpert et al., 2005) e justificam a necessidade de aprofundar de forma holística o estudo do *stress* ocupacional em agentes da PSP. Necessidade reforçada pelo facto de que este estudo permitiu também constatar que a mesma situação pode ser acompanhada por *stress* negativo e *stress* positivo (Nelson & Simmons, 2003).

Em segundo lugar, e tal como supracitado, as exigências distressantes foram as mais referenciadas comparativamente às exigências eustressantes. Destacam-se assim alguns fatores exigentes como as situações perigosas (perseguições, violência doméstica, tráfico de droga e assaltos/roubos), a envolvimento de casos com menores, as condições de trabalho, a falta de reconhecimento e o uso da arma e da força. No que diz respeito à falta de reconhecimento do sistema judicial, este remete-se para a falta de resposta pelos tribunais, destacando-se motivos como a não condenação de criminosos e o medo das represálias. Uma vez que não existem estudos que confirmem estes resultados, é importante refletir sobre os resultados obtidos já que esses fatores afetam diretamente o desempenho profissional dos agentes, como podemos verificar nos resultados previamente apresentados. O uso da arma e da força são sentidos como fatores distressantes devido à necessidade de se protegerem a si ou aos outros, sentindo medo de serem feridos ou de ferirem outros mortalmente. Estes aspetos demonstram uma relação com a diminuição do desempenho, uma vez que os agentes sentem que a necessidade de

usar a arma ou a força em situações de perigo irá levar a que sofram represálias judiciais, o que por si só leva à diminuição da sua produtividade e ao sentimento de *stress* negativo perante situações que exijam estes comportamentos. Estes resultados são confirmados por autores como Suresh e colaboradores (2013) que constataram que o uso da arma e da força com suspeitos são fatores distressantes. A nível das exigências eustressantes, e confirmando a percepção do *stress* positivo pelos agentes da PSP, verificou-se que o reconhecimento do público é a fonte mais representativa. De facto, é possível verificar uma relação com o aumento de satisfação profissional, o que pode estar relacionado com o facto de ser um trabalho direccionado para o público. À semelhança de resultados anteriores, não foram encontrados estudos empíricos, o que comprova a necessidade de estudos com maior enfoque nesta temática.

Em terceiro lugar, e tal como seria espectável, não foram encontradas evidências de utilização de estratégias de *savoring* pelos participantes que poderiam ser úteis para promoverem o bem-estar perante o trabalho, tal como proposto por Bryant e Veroff (2007). Em contrapartida, verificou-se a utilização de estratégias focadas, maioritariamente, no controlo das emoções, tais como o envolvimento em atividades de lazer e/ou de trabalho, bem como na procura em pensar em coisas positivas. Estes resultados vão ao encontro do exposto na literatura (e.g., Can & Hendy, 2014; Kaiseler et al., 2014; Sundaram & Kumaran, 2012). No entanto, o pouco uso de estratégias focadas na procura de apoio social (e.g., profissionais de saúde,) pode justificar o elevado nível de consequências a nível psicológico sentido dos agentes. Este aspeto reforça a necessidade da envolvimento da organização na intervenção e prevenção de consequências na saúde dos agentes. Apesar dos muitos estudos focados no *distress* dos agentes da PSP, consideramos que as novas evidências relacionadas com o *eustress* poderão contribuir para uma melhor compreensão da vivência de *stress* ocupacional por esta população.

Por último, salientamos o impacto pessoal e profissional que o *stress* ocupacional percecionado no exercício desta função tem nos participantes. Tendo em conta as exigências distressantes evidenciadas, os resultados mostraram uma predominância das consequências profissionais positivas, especificamente sentimentos de satisfação profissional e de realização profissional. Este resultado vem corroborar a existência de fatores de *eustress* nesta profissão, reforçando a necessidade de explorar o *stress* nos agentes da PSP holisticamente. De forma menos significativa, verificou-se a existência de consequências pessoais negativas, nomeadamente a nível físico e psicológico. Ao contrário do que seria de esperar, e tendo em conta que se trata de uma profissão descrita

também como fisicamente exigente (Morash et al, 2006), verifica-se que as consequências não são maioritariamente reportadas a nível físico, como o cansaço, mas sim a nível psicológico como a ansiedade e a depressão. Estes resultados mostram a necessidade das organizações de estarem atentas, de desenvolverem estratégias de intervenção e promoverem a necessidade de procura de apoio.

#### **4.2. Limitações Metodológicas**

Tal como referido no tópico do estudo empírico, foram considerados diversos procedimentos metodológicos por forma a garantir a qualidade e a validade do estudo. No entanto, foram identificadas algumas limitações que requerem a nossa atenção, nomeadamente a nível do processo de recolha de dados. No que concerne ao processo de recolha de dados, refere-se à utilização da TIC. Ainda que seja uma técnica útil para compreender os contextos dos incidentes, esta técnica implica uma grande capacidade do entrevistador para gerir a entrevista e o entrevistado (Chell, 2004). Porém, e tendo em conta que o entrevistador não tinha experiência na realização de entrevistas, é possível que a sua capacidade para guiar o entrevistado na obtenção de todas as respostas necessárias para a compreensão dos incidentes, não tenha contribuído para esta recolha total destes dados. Adicionalmente, e uma vez que os relatos se baseiam exclusivamente na perceção do participante, existe a possibilidade de este relatar informação enviesada devido à sua memória seletiva (idem).

#### **4.3. Sugestões para Futuras Investigações**

A presente investigação contém resultados que poderão servir como ponto de partida para outros estudos. Tendo em conta que não foram encontradas evidências do uso de estratégias de *savoring*, sugerimos a realização de um estudo de cariz quantitativo e qualitativo com enfoque no *stress* ocupacional tendo em conta uma perspetiva holística, dando ênfase ao *eustress* e ao *savoring*. Este estudo poderá permitir a identificação das estratégias de *savoring* utilizadas por esta força policial, assim como promover a perceção desta função de um prisma mais positivo, para desenvolver formas de o potenciar neste corpo policial.

## Referências Bibliográficas

- Afonso, J. M., & Gomes, A. R. (2009). Stress ocupacional em profissionais de segurança pública: Um estudo com miliares da Guarda Nacional Republicana. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 22(2), 294-303. doi: 10.1590/S0102-79722009000200017.
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2009). *Perspetiva 1: Novos riscos emergentes para a segurança e saúde no trabalho. Observatório europeu dos riscos*. Luxemburgo: Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. Acedido a abril 26, de 2016, em [http://apesperh.pt/admin/documents/userid7\\_23\\_02\\_2010\\_Novos%20riscos%20emergentes%20para%20a%20Seguran%C3%A7a%20e%20Sa%C3%BAde%20no%20Trabalho.pdf](http://apesperh.pt/admin/documents/userid7_23_02_2010_Novos%20riscos%20emergentes%20para%20a%20Seguran%C3%A7a%20e%20Sa%C3%BAde%20no%20Trabalho.pdf).
- Alpert, G. P., Dunham, R. G., & Stroshine, M. S. (2005). *Policing: Continuaty and change* (2nd ed.). Long Grove, Illionis: Waveland Press, Inc.
- Anderson, G. S., Litzenberger, R., & Plecas, D. (2002). Physical evidence of police officer stress. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25(2), 399-420. doi: 10.1108/13639510210429437.
- Anshel, M. H., Umscheid, D., & Brinthaup, T. M. (2013). Effect of a combined coping skills and wellness program on perceived stress and physical energy among police emergency dispatchers: An exploratory study. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 28(1), 1-14. oi: 10.1007/s11896-012-9110-x.
- Backteman-Erlanson, S., Jacobsson, A., Öster, I., & Brulin, C. (2011). Caring for traffic accident victims: The stories of nine male police officers. *International Emergency Nursing*, 19, 90-95. doi: 10.1016/j.ienj.2010.06.001.
- Bardin, L. (2009). *Análise de conteúdo* [L'Analyse de Contenu]. Lisboa: Edições 70, Lda.
- Beehr, T. A. (Ed.) (1995). The many faces of occupational stress. In *Psychological Stress in the Workplace* (pp. 3-29). New York: Routledge.
- Berg, B. L. (1999). *Policing in modern society*. Woburn, Massachusetts: Butterworth-Heinemann.
- Brandão, C., & Miguez, J. (2015). Using NVivo to evaluate a program of goal corrected empathic attunement skills: A case study in the context of higher education. In A. Rocha, A. M. Correia, S. Costanzo, & L. P. Reis (Eds.). *New contributions in*

- information systems and technologies* (354, 2) (pp. 223-233). Switzerland: Springer International Publishing. doi: 10.1007/978-3-319-16528-8\_21.
- Bryant, F. B., & Veroff, J. (2007). *Savoring: A new model of positive experience*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Butterfield, L. D., Borgen, W. A., Amundson, N. E., & Maglio, A. T. (2005). Fifty years of the critical incident technique: 1954-2004 and beyond. *Qualitative Research Copyright*, 5(4), 457-497. doi: 10.1177/1468794105056924.
- Can, S. H., & Hendy, H. M. (2014). Police stressors, negative outcomes associated with them and coping mechanisms that may reduce these associations. *The Police Journal*, 87(3), 167-177. doi: 10.1350/pojo.2014.87.3.676.
- Cardoso, A. L. S. B. (2010). *Validação de duas escalas de stresse ocupacional para a Polícia de Segurança Pública*. Dissertação de Mestrado não publicada, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra. Coimbra, Portugal. Acedido a março 22, de 2016, em <https://estudogeral.sib.uc.pt/jspui/handle/10316/15597>.
- Chell, E. (2004). Critical incident technique. In C. Cassel & G. Symon (Eds.). *Essential guide to qualitative methods in organizational research* (pp. 45-60). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Clark-Miller, K., & Brady, H. C. (2013). Critical stress: Police officer religiosity and coping with critical stress incidents. *Journal of Police Criminal Psychology*, 28(1), 26-34. doi: 10.1007/s11896-012-9112-8.
- Coleta, A. D. S. M. D., & Coleta, M. F. D. (2008). Fatores de estresse ocupacional e coping entre policiais civis. *Psico-USF*, 13(1), 59-68. Acedido a março 24, de 2016, em <http://www.scielo.br/pdf/pusf/v13n1/v13n1a08.pdf>.
- Collins, P. A., & Gibbs, A. C. C. (2003). Stress in police officers: A study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53(4), 256-264. doi: 10.1093/occmed/kqg061.
- Decreto-Lei nº53/2007 de 31 de agosto (2007). *Aprova a orgânica da Polícia de Segurança Pública*. Diário da República 1.ª série, Nº 168 (2007-08-31). Lisboa.
- Decreto-Lei nº53/2008 de 29 de agosto (2008). *Aprova a Lei de Segurança Interna*. Diário da República 1.ª série, Nº 167 (2008-08-29). Lisboa.
- Decreto-Lei 243/2015 de 19 de outubro (2015). *Aprova o Estatuto Profissional do Pessoal com Funções Policiais da Polícia de Segurança Pública*. Diário da República 1.ª série, Nº 204 (2015-10-19). Lisboa.

- Denzin, N. K. (1984). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. New Brunswick, New Jersey: Transaction Publishers.
- Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P., & Cooper, C. L. (2012). Theories of psychological stress at work. In Gatchel, R. J., & Schultz, I. Z. (Eds.). *Handbook of occupational health and wellness* (pp. 23-38). New York, NY: Springer Science.
- Edwards, J. R. (1992). A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations. *Academy of Management Review*, 17(2), 238-274. doi: 10.5465/AMR.1992.4279536.
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51(4). doi: 10.1037/h0061470.
- Fonseca, S. & Jordão, F. (2014). Adaptação e validação da eustress scale para professores portugueses. *Psychologica*, 57(1), 95-114. doi: 10.14195/1647-8606\_57\_1\_6.
- Gaines, L. K., & Worrall, J. L. (2012). *Police administration* (3rd ed.). Clifton Park, NY: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Garcia, L., Nesbary, D. K., & Gu, J. (2004). Perceptual variations of stressors among police officers during an era of decreasing crime. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 20(1), 33-50. doi: 10.1177/1043986203262300
- Gershon, R. R., Barocas, B., Canton, A. N., Li, X., & Vlahov, D. (2009). Mental, physical, and behavioral outcomes associated with perceived work stress in police officers. *Criminal Justice and Behavior*, 36(3), 275-289. doi: 10.1177/0093854808330015.
- Given, L. M. (2008). *The SAGE encyclopedia of qualitative research of methods* (Vol. 1 & 2). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Goldstein, D. S., & Kopin, I. J. (2007). Evolution of concepts of stress. *Stress*, 10(2), 109-120. doi: 10.1080/10253890701288935.
- Gonçalves, S. M. P. (2011). *Bem-estar no trabalho em contexto policial: O contributo dos valores e das práticas organizacionais*. Tese de Doutoramento não-publicada. ISCTE-IUL, Instituto Universitário de Lisboa. Lisboa, Portugal. Acedido a setembro 25, de 2016, em [https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/4952/1/Tese\\_PhD\\_vfinal.pdf](https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/4952/1/Tese_PhD_vfinal.pdf).
- Hart, P. M., & Cooper, C. L. (2001). Occupational stress: Toward a more integrated framework. In N., Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.). *Handbook of industrial, work and organizational psychology: Vol. 2. Personnel psychology* (pp. 91-114). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc. doi: 10.4135/9781848608368.n6.



- He, N., Zhao, J., & Archbold, C. A. (2002). Gender and police stress. The convergent and divergent impact of work environment, work-family conflict, and stress coping mechanisms of female and male police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25(4), 687-708. doi: 10.1108/13639510210450631.
- Hickman, M. J., Fricas, J., Strom, K. J., & Pope, M. W. (2011). Mapping police stress. *Police Quarterly*, 14(3), 227-250. doi: 10.1177/1098611111413991.
- Kaiseler, M., Passos, F., Queirós, C., & Sousa, P. (2014). Stress appraisal, coping, and work engagement among police recruits: An exploratory study. *Psychological Reports*, 114(2), 1-12. doi: 10.2466/01.16.PR0.114k21w2.
- King, U. (2004). Using interviews in qualitative research. In Cassel, C., & Symon, G. (Eds.). *Essential guide to qualitative methods in organizational research* (pp. 11-22). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Kompier, M. A. J., & Taris, T. W. (2005). Psychosocial risk factors and work-related stress: State of the art and issues for future research. In A. S. G. Antoniou, & C. L. Cooper (Eds.). *Research companion to organizational health psychology* (pp. 59-68). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing Limited. doi: 10.1002/smi.1066.
- Kop, N., & Euwema, M. C. (2001). Occupational stress and the use of force by dutch police officers. *Criminal Justice and Behaviour*, 28(5), 631-652. doi: 10.1177/009385480102800505.
- Kumar, V., & Kamalanabhan, T. J. (2014). Sources of stress among police officials: A qualitative investigation. *Indian Journal of Occupational & Environment Medicine*, 6(1), 79-89. Acedido a março 22, de 2016, em <https://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi87IeTrvPMAhVGXBQKHS0pDv0QFgghMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.iimidr.ac.in%2Fwp-content%2Fuploads%2FSources.pdf&usg=AFQjCNHQjYT5P006THIJQSRNV3bX3TyjQ&sig2=2krZdsEoqXq7fLRmKQCDmg>.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, NY: Springer Publishing Company.
- Lim, H., & Kim, J. L. (2015). Organizational stressors associated with six aspects of police officer stress in South Korea. *Health Science Journal*, 10(1:16). Acedido a fevereiro 22, de 2016, em <http://www.hsj.gr/medicine/organizational-stressors-associated-with-six-aspects-of-police-officer-stress-in-south-korea.pdf>.

- Lombardo, C. (s.d.) *Being a police officer. Advantages and disadvantages*. Acedido a maio 6, de 2016, em <http://thenextgalaxy.com/being-a-police-officer-advantages-and-disadvantages-list/>.
- Manuel, G., & Soeiro, C. (2010). Incidentes críticos na polícia judiciária. *Análise Psicológica*, 1, 149-163. doi: 10.14417/ap.261.
- McGowan, J., Gardner, D., & Fletcher, R. (2006). Positive and negative affective outcomes of occupational stress. *New Zealand Journal of Psychology*, 35(2), 92-97. Acedido a maio 14, de 2016, em <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=ebab5271-9ca2-4923-9944-31ef23a3c854%40sessionmgr105&vid=1&hid=119>.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Miller, L. (2015). *Stress in policing: Syndromes and strategies*. Acedido a março 17, de 2016, em [http://www.cops.usdoj.gov/pdf/taskforce/submissions/Miller\\_Laurence\\_Testimony.pdf](http://www.cops.usdoj.gov/pdf/taskforce/submissions/Miller_Laurence_Testimony.pdf).
- Morash, M., Haarr, R., & Kwak, D. H. (2006). Multilevel influences on police stress. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 22(1), 26-43. doi: 10.1177/1043986205285055.
- Morash, M., Kwak, D. H., Hoffman, V., Lee, C. H., Cho, S. H., & Moon, B. (2008). Stressors, coping resources and strategies, and police stress in South Korea. *Journal of Criminal Police*, 36(3), 231-239. doi: 10.1016/j.jcrimjus.2008.04.010.
- Moreto, W. D. (2015). Occupational stress among law enforcement rangers: Insights from Uganda. *Oryx*, 1-9. doi: 10.1017/S0030605315000356
- National Institute for Occupational Safety and Health (1999). *Stress at work*. (DHHS Publication No. 99-101), Cincinnati, OH: National Institute for Occupational Safety and Health.
- Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (2003). Health psychology and work stress: A more positive approach. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.). *Handbook of occupational health psychology* (pp. 97-119). Washington, DC: American Psychological Association.
- Oliveira, J. P., & Queirós, C. (2012). O estudo empírico do burnout na Polícia de Segurança Pública Portuguesa. In S. Durão & M. Darck (Eds.). *Polícia, segurança e ordem pública: Perspetivas portuguesas e brasileiras* (pp. 283-309). Lisboa: ICS,

- Instituto de Ciências Sociais. Acedido a março 22, de 2016, em [https://sigarra.up.pt/flup/pt/pub\\_geral.show\\_file?pi\\_gdoc\\_id=578153](https://sigarra.up.pt/flup/pt/pub_geral.show_file?pi_gdoc_id=578153).
- Olson, A. C., & Surrete, M. A. (2004). The interrelationship among stress, anxiety, and depression in law enforcement personnel. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 19(1), 36-44. doi: 10.1007/BF02802573.
- Pasillas, R. M., Follette, V. M., & Perumean-Chaney, S. E. (2006). Occupational stress and psychological functioning in law enforcement officers. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 21(1), 41-53. doi: 10.1007/BF02849501.
- Polícia de Segurança Pública (s.d.). *Quem somos: O que é a P.S.P.?*. Acedido a junho 6, de 2016, em <http://www.psp.pt/Pages/defaultPSP.aspx>.
- Pordata (2017). *Base de dados sobre Portugal Contemporâneo: Pessoal ao serviço nas polícias e outros organismos de apoio à investigação*. Acedido a março 15, de 2017, em <http://www.pordata.pt/DB/Portugal/Ambiente+de+Consulta/Tabela>.
- Ramos, M. (2001). *Desafiar o desafio: Prevenção do stress no trabalho*. Lisboa: Tipografia Peres, S. A.
- Rufo, R. A. (2016). *Police suicide: Is police culture killing our officers?*. Boca Raton: CRC Press, 61.
- Roufa, T. (2014). *The 10 best things about being a police officer*. Acedido a abril 27, de 2016, em [http://criminologycareers.about.com/od/Work\\_Environment/tp/The-10-Best-Things-About-Being-a-Police-Officer.html](http://criminologycareers.about.com/od/Work_Environment/tp/The-10-Best-Things-About-Being-a-Police-Officer.html).
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006). *Metodologia de Pesquisa*. (3ª ed.). São Paulo: McGraw-Hill Interamericana do Brasil, Ltda.
- Sanchez-Milla, J. J., Sanz-Bou, M. A., Apellaniz-Gonzalez, A., & Pascual-Izaola, A. (2001). Policia y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica [Police and job stress. Organizational stressors as a cause of psychiatric morbidity]. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública (SESLAP)*, 1(4), 21-25. Acedido a março 25, de 2016, em [http://www.seslap.com/seslap/html/pubBiblio/revista/n\\_4/polestres.pdf](http://www.seslap.com/seslap/html/pubBiblio/revista/n_4/polestres.pdf).
- Santos, J. C. M. (2010). *Personalidade resiliente e percepção de stress em elementos da P.S.P. dos Açores*. Dissertação de Mestrado não publicada, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto. Porto, Portugal. Acedido a março 22, de 2016, em <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/26289/2/88961.pdf>.

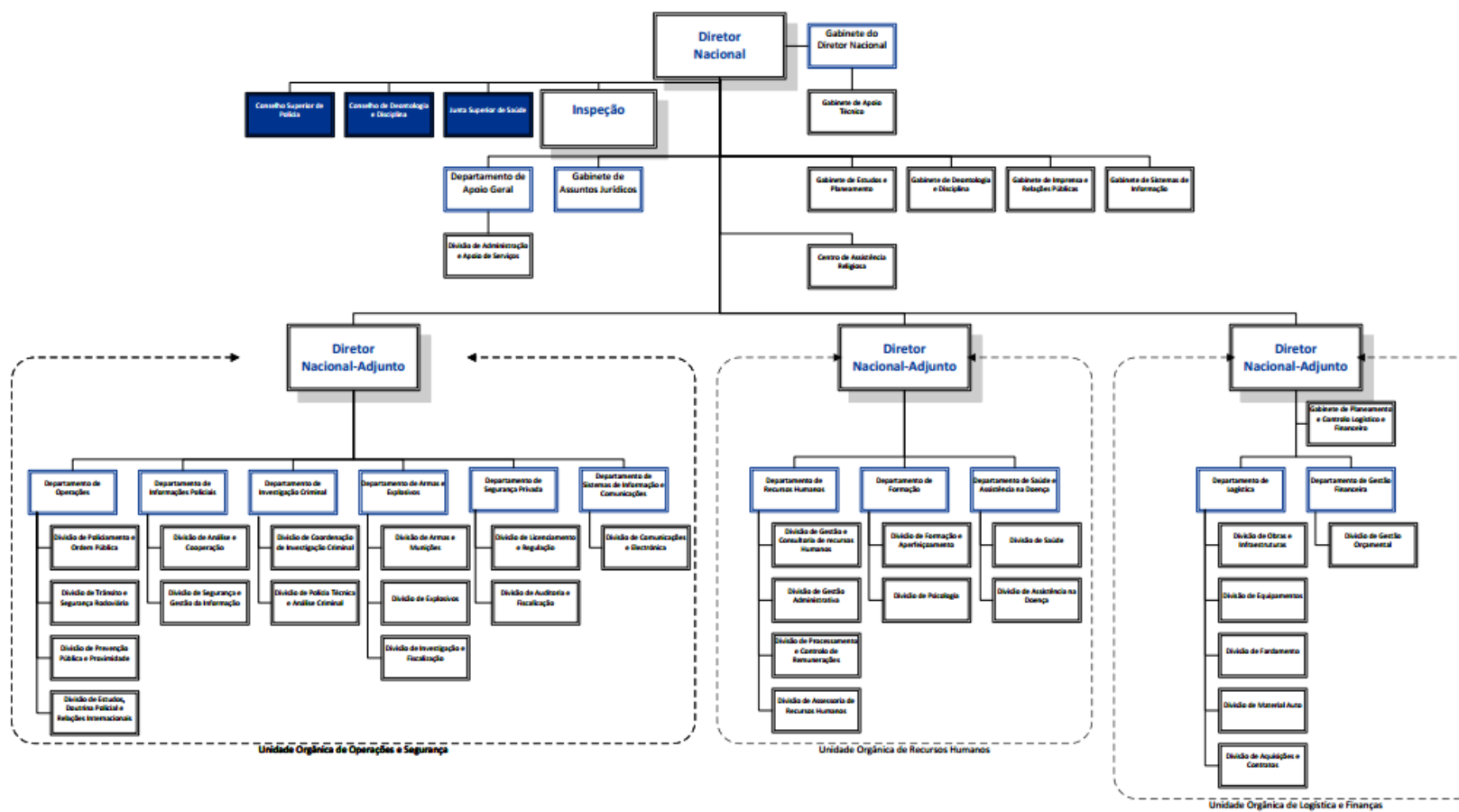
- Santos, M. S. F. M. (2009). *Suicídio nas forças policiais: Um estudo comparativo na PSP, GNR e PJ*. Dissertação de Mestrado não publicada, Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto. Porto, Portugal. Acedido a março 25, de 2016, em <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/7151/4/TeseSusanaFerreira2.pdf>.
- Shane, J., M. (2010). Organizational stressors and police performance. *Journal of Criminal Justice*, 38(4), 807-818. doi: 10.1016/j.jcrimjus.2010.05.008.
- Simmons, B. L., & Nelson, D. L. (2007). Eustress at work: Extending the holistic stress model. In D. L. Nelson, & C. L. Cooper (Eds.). *Positive organizational behavior*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2003). Stress in organizations. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. Klimoski (Eds.). *Comprehensive handbook of psychology, Volume Twelve: Industrial and Organizational Psychology*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Spielberger, C. D., & Reheiser, E. C. (2005). Occupational stress and health. In A. S. G. Antoniou, & C. L. (Eds.). *Research companion to organizational health psychology* (pp. 441-450). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing. doi: 10.1002/smi.1066.
- Stake, R. E. (2007). *Investigación con estudio de caso* (4ª ed.). Madrid: Morata.
- Sundaram, M. S., & Kumaran, M. J. (2012). A study on occupational stress and coping strategies among police head constables (Grade III). *Research Journal of Management Sciences*, 1(1), 44-47. Acedido a fevereiro 22, de 2016, em <http://www.isca.in/IJMS/Archive/v1/i1/7.ISCA-RJMgtS-2012-013.pdf>.
- Suresh, R. S., Anantharaman, R. N., Angusamy, A., & Ganesan, J. (2013). Sources of job stress in police work in a developing country. *International Journal of Business and Management*, 8(13), 102-110. doi: 10.5539/ijbm.v8n13p102.
- Vaz Serra, A. (2007). *O stress na vida de todos os dias* (3ª ed.). Revista e aumentada. Coimbra: Gráfica de Coimbra, Lda.
- Van Hasselt, V. B., Sheehan, D. C., Malcolm, A. S., Sellers, A. H., Baker, M. T., & Couwels, J. (2008). The law enforcement officer stress survey (LEOSS): Evaluation of psychometric properties. *Behavior Modification*, 32(1), 133-151. doi: 10.1177/0145445507308571.
- Vergara, S. C. (2003). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração* (2ª ed.). São Paulo: Editora Atlas. Acedido a maio 22, de 2016, em

<https://pt.scribd.com/doc/130890210/VERGARA-Sylvia-Constant-Projetos-e-Relatorios-de-Pesquisa-em-Administracao#scribd>.

- Viegas, A. L. C. F. (2011). *O estudo do burnout numa amostra de forças de segurança*. Dissertação de Mestrado não publicada, Instituto Universitário de Psicologia Aplicada. Lisboa, Portugal. Acedido a março 22, de 2016, em <http://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/3886/1/13123.pdf>.
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1998). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063-1070. doi: 10.1037//0022-3514.54.1063.
- Yin, R. K. (2009). *Case study research. Design and methods*. (4rd ed., Vol. 5). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Yin, R. K. (2012). *Applications of case study research*. (3rd ed). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Zeidner, M. (2005). Emotional intelligence and coping with occupational stress. In A. S. G. Antoniou, & C. L. Cooper (Eds.). *Research companion to organizational health psychology* (pp. 218-235). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing. doi: 10.1002/smi.1066.

## **ANEXOS**

## Anexo A: Organograma da Estrutura da Polícia de Segurança Pública (Polícia de Segurança Pública, s.d.)



## **APÊNDICES**



## **Apêndice A: Protocolo de Estudo de Caso**

### **Protocolo de Estudo de Caso**

#### **Síntese do projeto de estudo de caso**

O estudo relativo ao *stress* ocupacional, segundo uma perspetiva negativa (*distress*) é bastante extenso, principalmente no corpo policial. Deste modo, e sendo também o *stress* positivo uma influência nos polícias, a presente investigação tem o propósito de procuramos compreender o tipo de *stress* percecionado pelo corpo policial, identificar as principais fontes do *stress*, as estratégias utilizadas para gerir as respostas ao *stress* e as consequências desse *stress*.

#### **Objetivo geral**

Explorar a manifestação do *stress* ocupacional, compreendendo as suas duas vertentes – o *stress* positivo (*eustress*) e o *stress* negativo (*distress*) – em agentes da Polícia de Segurança Pública (PSP).

#### **Objetivos específicos**

- Compreender o tipo de *stress* (*eustress* e *distress*) percecionado pelo corpo policial;
- Perceber quais são as principais fontes do *stress* (*eustress* e *distress*);
- Aprofundar quais são as estratégias (*coping* e *savoring*) utilizadas pelos polícias;
- Estudar quais são as principais consequências do *stress* (*eustress* e *distress*).

#### **Breve contextualização teórica**

O *stress* ocupacional é um problema em crescimento, tornando-se uma das maiores preocupações a nível ocupacional, de saúde e bem-estar dos trabalhadores, assim como a nível da eficiência das organizações (Cardoso, 2010; Zeidner, 2005). Sonnentag e Frese (2003) apresentam uma sistematização das teorias relacionadas com o *stress* ocupacional que estão subdivididas em dois tipos de modelos: os modelos explicativos, que mostram uma relação entre situações stressantes e *strains*, e os modelos focados no processo. Dentro dos modelos explicativos, destacamos o modelo de ajustamento pessoa-

ambiente de Harrison (1978), o modelo exigências do trabalho-controlo de Karasek (1979) e o modelo vitamina de Warr (1987) (Sonnentag & Frese, 2003). Quanto aos modelos processuais, salientamos o modelo transacional do *stress* de Lazarus (1966) (Lazarus & Folkman, 1984), visto como uma das formas de conceitualizar o *stress* (McGowan, Gardner, & Fletcher, 2006) mais proeminente e assume que a avaliação cognitiva tem um papel crucial no processo do *stress* (Sonnentag & Frese, 2003). Todavia, e apesar das várias teorias supracitadas relativas ao *stress* ocupacional, Nelson e Simmons (2003) consideram que estas ignoram os aspetos positivos do *stress*. Neste sentido, e ancorado teoricamente ao modelo transacional de *stress* (Lazarus & Folkman, 1984), adotamos como referencial no presente estudo, o modelo holístico do *stress* de Nelson e Simmons (2003), também incluído nos modelos processuais.

O modelo holístico do *stress* de Nelson e Simmons (2003) incorpora um conjunto de exigências que podem induzir o *stress* num indivíduo. Estas exigências e a forma como são percebidas são moderadas pelas diferenças individuais que vão determinar a avaliação cognitiva do trabalhador. Tendo por base as conceções de psicologia positiva, este modelo ilustra como as exigências do trabalho se podem manifestar não só em respostas psicológicas negativas, como positivas. Assim, este modelo propõe que o conjunto dos vários stressores podem desencadear *distress*, moderado pelo *coping*, ou *eustress*, moderado pelo *savoring*, os quais vão influenciar as consequências e o resultado das variáveis. Segundo este modelo estão estipulados cinco conjuntos de stressores, nomeadamente as exigências interpessoais, as exigências físicas, as exigências da função, as políticas de trabalho e as condições de trabalho (Nelson & Simmons, 2003).

Uma vez que os stressores variam de acordo com as características do trabalhador, as diferenças individuais surgem como moderadoras da relação entre os fatores stressores e a percepção de *eustress* e/ou de *distress*. O *eustress* é considerado desejável e associado a efeitos positivos na resposta antecedente (Selye, 1976, citado em Nelson & Simmons, 2003) enquanto o *distress* é definido como uma “reconhecimento cognitiva de uma condição que é aversiva ao organismo como é evidenciada pela motivação de aprender a escapar ou evitar o *stressor*” (Goldstein & Kopin, 2007, p. 115).

O modelo holístico do *stress* salienta dois conceitos que moderam a relação entre o *distress* e o *eustress* e as suas respetivas consequências, nomeadamente o *coping* e o *savoring* (Nelson & Simmons, 2003). Definido de várias formas, o *coping* estabelece as ações destinadas a modificar as situações que provocaram um *stress* psicológico, ou a forma como são avaliadas, por forma a torná-las mais favoráveis (Ramos, 2001). Segundo

Vaz Serra (2007) as estratégias de *coping* podem ser classificadas de três modos diferentes: focadas na resolução do problema, no controlo das emoções e na obtenção de apoio social. Pelo contrário, o “*savoring*”, que é paralelo à resposta positiva do *coping* para as respostas negativas (Nelson & Simmons, 2003) é, segundo Bryant e Veroff (2007) o processo focado no aqui e no agora, através do qual as pessoas focam a sua atenção em sentimentos positivos, e está relacionado com a capacidade de atender, apreciar e envolver-se em experiências positivas na vida. Estes autores desenvolveram o “*Ways of Savoring Checklist*”, um instrumento que aponta as dez estratégias de *savoring* mais utilizadas, ainda que algumas inconscientemente: Partilhar com os outros; construção de memórias; auto felicitação; estimulação de sensações-percepções; comparação; absorção; expressão comportamental; consciência temporal; considerar a bênção; e pensamento otimista (Bryant & Veroff, 2007).

As respostas face ao *stress*, positivas ou negativas, irão desencadear efeitos diferentes e variados nos indivíduos como por exemplo, a nível da saúde (Nelson & Simmons, 2003). Estas consequências são determinadas pela forma como cada indivíduo percebe e interpreta o mundo, em função da sua história de vida e das suas experiências, influenciando como este reage às diferentes situações (Coleta & Coleta, 2008).

### *O Stress Policial*

O trabalho policial tem sido reconhecido como uma função associada a elevados níveis de *stress* (Sundaram & Kumaran, 2012). Estes níveis de *stress* encontrados estão associados tanto a problemas mais comuns encontrados noutras profissões (e.g., excesso de horas de trabalho), como a pressões mais específicas e significativas, tal como o perigo físico a que estão sujeitos (e.g., ferimentos sérios) e o risco de vida para o próprio e terceiros (Afonso & Gomes, 2009).

O trabalho dos polícias é acompanhado de responsabilidades e da necessidade de responder a situações inesperadas que surgem durante o serviço (Sundaram & Kumaran, 2012). Nesta perspetiva, podemos concluir que são vários os fatores que contribuem para a forma como um agente da polícia vivencia o *stress* inerente à sua função e responde aos diferentes desafios colocados pela sua profissão. O estudo relativo ao *distress* no corpo policial demonstrou que os fatores podem ser inerentes à natureza do trabalho (Sanchez-Milla, Sanz-Bou, Apellaniz-Gonzalez, & Pascual-Izaola, 2001) ou derivar dos fatores organizacionais (Miller, 2015), demonstrando Santos (2009) que estas duas práticas são tidas como as com maior impacto para os polícias. Porém, sendo o *eustress* definido como

uma situação stressante que não é ameaçadora ou provocadora de dano ao indivíduo, e sendo desafiador e excitante (Gaines & Worrall, 2012), Gaines e Worrall (2012) consideram que, para um polícia, ir para uma patrulha pela primeira vez, pode ser considerado um *stress* positivo.

A investigação realizada no âmbito do *stress* policial tem vindo a ser desenvolvida com o propósito de identificar os problemas de origem no *stress* policial (e.g., Collins & Gibs, 2003). A exposição das várias fontes potenciais de tensão tem representado um impacto significativo nas diferentes vertentes de vida de um polícia, nomeadamente a nível físico, psicológico (e.g., Afonso & Gomes, 2009) e social (e.g., Hickman, Fracas, Strom, & Pope, 2011). Face às várias consequências sentidas pelos polícias relativamente ao *stress*, vários foram os estudos que procuraram compreender as estratégias utilizadas pelos polícias (e.g., Coleta & Coleta, 2008), verificando-se que a escolha da estratégia de *coping* é, então, afetada pela avaliação que é feita face a uma exigência, pelo que poderá representar um desafio ou uma ameaça (McGowan et al, 2006).

## **Procedimento metodológico**

### **Estudo de caso simples**

Propomos um estudo de cariz qualitativo, uma vez que os dados são obtidos através de várias fontes, com um enfoque não-experimental, pois não há manipulação dos dados (Given, 2008) e transversal, uma vez que a recolha se irá focar num único momento do tempo (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006). Assume, ainda, um carácter exploratório e descritivo (Given, 2008). É exploratório pois procura desenvolver conhecimento sistematizado relativo ao *stress* ocupacional no corpo policial, e descritivo uma vez que procura expor características de um determinado fenómeno (Vergara, 2003), nomeadamente as relacionadas com o *stress* sentido pelos polícias, as suas consequências e estratégias utilizadas para lidar com ele. O desenho metodológico adotado foi o estudo de caso simples (Yin, 2009), pois o foco do estudo é a função dos agentes da Polícia de Segurança Pública (PSP) e as unidades de análise os polícias da PSP participantes na investigação.

### **Relevância do estudo**

No que concerne ao estudo do *stress* policial, encontra-se uma lacuna quanto ao estudo do *stress* positivo, sendo a pesquisa relativa ao *stress* negativo no corpo policial

exaustiva (McGowan et al., 2006). Reconhecendo a necessidade de abordar o *stress* ocupacional de uma perspetiva holística e, na tentativa de obter uma visão global e completa quanto ao *stress* policial, considera-se pertinente abordá-lo e explorar a sua manifestação com maior profundidade tendo em conta as suas duas vertentes: o *eustress* (resposta positiva ao *stress*) e o *distress* (resposta negativa ao *stress*).

## **Procedimentos de Campo**

### **Apresentação de credenciais e procedimentos para aceder à amostra**

Uma vez que o presente estudo se foca no exercício da função policial, nomeadamente, da dos agentes da Polícia de Segurança Pública, os participantes serão selecionados de acordo com um critério: terem um serviço mínimo de cinco anos nas forças de segurança pública.

Os indivíduos serão selecionados de acordo com a sua disponibilidade e julgamento do investigador, pelo que a seleção dos casos é por conveniência, de carácter não-probabilístico (Given, 2008) e do tipo bola de neve (Yin, 2009), uma vez que a investigadora irá entrar em contacto com agentes da PSP que lhes vão fornecer contacto com os restantes participantes. O tamanho da amostra será determinado quando a saturação teórica for atingida, característico da investigação qualitativa (idem).

Depois de realizado o primeiro contacto com os agentes da PSP, será feito um segundo, que poderá ser em formato de carta ou mensagem de correio eletrónico de modo a estabelecer os parâmetros necessários para a realização do estudo no contexto (e.g., instrumentos de recolha de dados, a duração desta recolha e a relevância dos dados para fins académicos e de investigação). Neste contacto será realçado a confidencialidade e a disponibilidade, fornecendo o contacto pessoal para esclarecer questões ou dúvidas que possam surgir (King, 2004). Após este processo estar realizado, os participantes interessados e disponíveis para participar na investigação, irão ser contactados com o propósito de agendar as entrevistas e esclarecer dúvidas que tenham no momento.

No ato da entrevista, será realizado um enquadramento ao objetivo do estudo, fornecendo informações relevantes (e.g., anonimato; gravação áudio da entrevista), realçando-se a importância da participação do entrevistado para o estudo em questão. Em seguida, será entregue o consentimento informado, a fim de ser assinado por cada participante. Será ainda preenchida a ficha de entrevista (e.g., data, hora e local da entrevista, questões sociais e profissionais) juntamente com os agentes, permitindo a

qualidade das inferências. Preenchidos estes documentos, será entregue a ficha de instruções e explicado o que será pedido ao longo da entrevista.

### **Cronograma de recolha de dados**

De modo a conferir uma agenda que estabelecesse as atividades de recolha de recolha de dados, foi desenvolvido um cronograma com as várias fases do projeto com uma previsão do tempo a realizar para cada uma das etapas (cf. Apêndice A). Desta forma, espera-se que a realização da investigação tenha uma duração de 12 meses.

### **Problemas Logísticos**

De modo a esclarecer eventuais dúvidas que possam surgir ao longo do processo de recolha de dados, será disponibilizado aos participantes contactos a fim de puderem contactar com a entrevistadora. Adicionalmente, para a realização das entrevistas, irá procurar-se que estas ocorram num ambiente livre de distratores e confortável, mostrando-se uma preferência por um local neutro. É esperado que este ambiente promova uma exposição livre, espontânea e sincera do entrevistado face aos conteúdos expostos, o qual vai permitir obter acesso aos comportamentos não-verbais do entrevistado relevantes para a interpretação do discurso do mesmo. Vai dar-se a conhecer o objetivo da investigação antes de todas as entrevistas, conferindo e assegurando a confidencialidade de todos os participantes no estudo. Será referido o uso da gravação, de modo a garantir os diálogos exatos entre o entrevistador e entrevistado para garantir a qualidade dos dados, pedindo, anteriormente, a permissão para o seu uso. Para assegurar estes aspetos, será entregue a declaração de consentimento informado.

## **Questões do estudo de caso**

### **Questões de Investigação**

- Q1. Que tipo de *stress* é percecionado pelo corpo policial?
- Q2. Quais são as principais fontes de *stress* (*eustress* e *distress*)?
- Q3. Quais são as estratégias utilizadas pelos polícias para lidar com o *eustress* e o *distress*?
- Q4. Quais são as principais consequências do *stress* (*eustress* e *distress*)?

## **Técnicas de recolha de informação**

Uma vez que um bom estudo de caso implica o uso de várias fontes de evidência (Yin, 2009), a presente investigação irá dar uso à análise documental e à entrevista semiestruturada.

A análise documental será realizada através do uso de *blogs* ou notícias que estejam relacionadas com o tema em estudo, de modo a apreender informação mais aprofundada relativa à função policial e ao *stress* nos polícias, assim como obter uma familiarização quanto ao contexto laboral de modo a facilitar as entrevistas.

Um segundo método escolhido foi a entrevista semiestruturada, o qual, segundo Yin (2009) é uma fonte essencial na obtenção de informação para um estudo de caso.

As entrevistas semiestruturadas permitem, segundo Given (2008), obter padrões de similaridade e variações que possam caracterizar a amostra de indivíduos do estudo e, ao mesmo tempo, promover itens de pesquisa importantes para uma população maior. Este aspeto leva a que os indivíduos se expressem de modo aprofundado, oferecendo material mais rico (Yin, 2012). Esta entrevista foi realizada de acordo com a Técnica dos Incidentes Críticos (TIC) de Flanagan (1954), com o propósito de explorar situações/acontecimentos específicos para os indivíduos, procurando entender a perspetiva individual quanto a esses a nível cognitivo, afetivo e comportamental (Chell, 2004). Desta forma, a TIC permite observar os problemas num contexto, obter as reflexões conscientes, sentimentos, atitudes e perspetivas relativamente aos acontecimentos que são de importância crítica para os participantes (Chell, 2004).

## **Técnica de análise de informação**

A análise da informação recolhida será realizada a partir do software NVivo, 11 (QSR), o qual suporta investigação qualitativa e mista e organiza informação advinda de vários métodos de recolha de dados (Brandão & Miguez, 2015). Deste modo, este programa permite-nos lidar com um número elevado de informação, integrar uma abordagem dedutiva e indutiva, investigar padrões na informação, envolver questões de investigação, adotar uma perspetiva seccional e longitudinal, trabalhar em grupo e reportar dados (idem). Uma vez concluída a recolha de dados, as entrevistas serão transcritas, tendo o cuidado de manter o anonimato<sup>2</sup> dos participantes e a íntegra dos seus discursos. Tanto a entrevista como as notas serão organizadas por ordem cronológica, de

---

<sup>2</sup> Por forma a garantir o anonimato dos participantes em estudo, optou-se por designar os mesmos por *Pn* em que *P* significa Participante, e *n*, a ordem cronológica pela qual foram entrevistados.

acordo com a sua realização (Sampieri et al., 2006). Posteriormente serão inseridas, conjuntamente com as gravações áudio de cada entrevista, no programa supracitado de modo a se iniciar uma leitura flutuante para uma familiarização dos dados, realizando-se uma pré-análise. A leitura cuidadosa e atenta às transcrições, antes do processo de análise, vai permitir, aquando a sua codificação, uma construção eficaz do sistema de categorias (Bardin, 2009).

De modo a reduzir a informação recolhida, será realizada uma análise de conteúdo, possível através da codificação (Sampieri et al., 2006), com o propósito de procurar os “núcleos de sentido que compõem a comunicação e cuja presença, ou frequência de aparição podem significar alguma coisa para o objetivo analítico escolhido” (Bardin, 2009, p. 105). A análise de conteúdo tem em si incluída a análise por categorias, a qual se constata a mais “rápida e eficaz na condição de se aplicar a discursos diretos e simples” (Bardin, 2009, p. 153). Quer então isto dizer que, “a partir do momento em que a análise de conteúdo decide codificar o seu material, deve produzir um sistema de categorias” (Bardin, 2009, p. 119). Assim, ao longo da análise das entrevistas, as unidades de análise serão codificadas – podendo ser frases ou palavras – nas categorias que vão emergindo (modo indutivo) ou nas que já estavam criadas (modo dedutivo) de acordo com um quadro de referência prévio. Neste âmbito, vão ser procurados padrões que surjam repetidamente entre categorias, encontrando-se temas e subtemas (Bardin, 2009).

### **Procedimentos de qualidade**

De modo a garantir a qualidade das inferências, iremos, primeiramente, realizar as entrevistas presencialmente, de modo a evitar enviesamentos. No que diz respeito à qualidade do estudo, recorreu-se à triangulação das fontes de dados, onde se confrontam os dados provenientes de diferentes fontes; e à triangulação do investigador, onde diferentes investigadores vão procurar detetar qualquer desvio ou influência quanto ao fator “investigador” (Denzin, 1984).

Relativamente às entrevistas, serão feitas descrições densas e detalhadas, de modo a garantir e a manter a íntegra do discurso dos participantes (Bardin, 2009). Ao fornecer uma descrição “densa” dos dados, os autores pretendem promover a transferibilidade dos resultados (Stake, 2007).

De modo a garantir a consistência do sistema de categorias criado, esta será confrontada com a orientadora e possíveis colegas, assim como será realizada uma definição operacional das mesmas. Uma outra forma é através da validação



intercodificadores com o apoio à ferramenta *coding comparison query*. Deste modo, é esperado que 5% de uma entrevista seja codificada por dois cotadores, pelo que, segundo Sampieri e colaboradores (2006), “não deve ser tolerada uma diferença maior que 10% na classificação entre dois codificadores” (p. 499). Este aspeto é muito importante, em especial na análise dos incidentes críticos, pelo que “quanto maior a taxa de concordância, maior a credibilidade quanto à alegação que os incidentes críticos são críticos para a atividade” (Butterfield, Borgen, Amundson, & Maglio, 2005, p. 486). O propósito desta ferramenta é obter um nível de concordância entre o que o investigador pensa quanto ao incidente crítico e o que o codificador independente pensa quanto ao mesmo (Butterfield et al., 2005). Tal vai permitir assegurar a validade através da triangulação da análise (Sampieri et al., 2006).

Relativamente à análise documental, é necessário ter em conta que estes não representam a realidade total, sendo por isso, fundamental ter em conta os contextos da sua informação (Yin, 2009). Ainda, com a apresentação dos guiões das entrevistas, da realização de um protocolo de estudo de caso e da utilização do *software* NVivo, versão 11 (QRS), pretende-se garantir a transparência de todo o processo de investigação.

Por fim, espera-se que o desenvolvimento do cronograma permita cumprir o tempo previsto, de modo a assegurar que é dedicado o tempo necessário a cada uma das etapas do processo de investigação. Por fim, a realização do presente protocolo de estudo representa, em si, uma forma de aumentar a credibilidade e a qualidade do estudo de caso (Yin, 2009).

## **Guia para o relatório de estudo de caso**

### **Esboço**

O presente estudo terá em conta as normas da APA (6ª edição), uma vez que possui importância para a comunidade científica. Deste modo, primeiramente será realizado um enquadramento teórico relativo à temática em estudo. De seguida, será apresentada a metodologia, onde irão ser referidos os objetivos, as questões de investigação, a descrição dos participantes – mantendo sempre o anonimato quanto aos mesmos –, os métodos de recolha de dados, o procedimento de investigação e o método de análise de dados. Em último lugar, serão apresentados os resultados sustentados pelo enquadramento teórico e dados recolhidos, e as reflexões finais (e.g., implicações e propostas de estudos futuros).

## **Formato dos dados**

Os dados recolhidos através das entrevistas serão alvo de uma análise de conteúdo e darão resultado a categorias (Bardin, 2009). Estas categorias deverão dar resposta às questões de investigação desenvolvidas, constituindo o formato dos dados.

## **Composição da dissertação**

### **Índice**

#### **Introdução**

#### **1. Enquadramento Teórico**

##### **1.1. *Stress* Ocupacional**

###### **1.1.1. Definição de *stress***

###### **1.1.2. Definição de *stress* ocupacional**

###### **1.1.3. Modelo holístico do *stress***

###### **1.1.3.1. Fontes de Stress**

###### **1.1.3.2. Caraterísticas Individuais**

###### **1.1.3.3. *Eustress* e *distress***

###### **1.1.3.4. *Coping* e *savoring***

###### **1.1.3.5. Consequências**

##### **1.2. O *Stress* Policial**

###### **1.2.1. As forças policiais portuguesas**

###### **1.2.2. Fatores de *stress***

###### **1.2.3. Estratégias face ao *stress***

###### **1.2.4. Consequências do *stress***

#### **2. Estudo Empírico**

##### **2.1. Objetivo da Investigação**

##### **2.2. Desenho da Investigação**

##### **2.3. O Estudo de Caso**

###### **2.3.1. O contexto: a Polícia de Segurança Pública**

###### **2.3.2. O caso: os agentes da Polícia de Segurança Pública**

###### **2.3.3. As unidades de análise: os participantes**

###### **2.3.3.1. Seleção dos Participantes**

###### **2.3.3.2. Caraterização dos Participantes**

##### **2.4. Instrumentos de recolha de dados**

2.4.1. Análise documental	
2.4.2. Entrevista semiestruturada	
2.5. Procedimento de Recolha de Dados	
2.6. Procedimento de Análise de Dados	
<b>3. Redução dos Dados, Resultados e Discussão</b>	
3.1. Redução dos Dados	
3.2. Resultados e Discussão	
<b>4. Conclusão e Reflexões Finais</b>	
<b>5. Referências Bibliográficas</b>	
<b>6. Anexos</b>	
<b>7. Apêndices</b>	

## Referências Bibliográficas

- Afonso, J. M., & Gomes, A. R. (2009). Stress ocupacional em profissionais de segurança pública: Um estudo com miliares da Guarda Nacional Republicana. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 22(2), 294-303. doi: 10.1590/S0102-79722009000200017.
- Bardin, L. (2009). *Análise de conteúdo* [L'Analyse de Contenu]. Lisboa: Edições 70, Lda.
- Brandão, C., & Miguez, J. (2015). Using NVivo to evaluate a program of goal corrected empathic attunement skills: A case study in the context of higher education. In A. Rocha, A. M. Correia, S. Costanzo, & L. P. Reis (Eds.). *New contributions in information systems and technologies* (354, 2) (pp. 223-233). Switzerland: Springer International Publishing. doi: 10.1007/978-3-319-16528-8\_21.
- Bryant, F. B., & Veroff, J. (2007). *Savoring: A new model of positive experience*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Butterfield, L. D., Borgen, W. A., Amundson, N. E., & Maglio, A. T. (2005). Fifty years of the critical incident technique: 1954-2004 and beyond. *Qualitative Research Copyright*, 5(4), 457-497. doi: 10.1177/1468794105056924.
- Cardoso, A. L. S. B. (2010). *Validação de duas escalas de stresse ocupacional para a Polícia de Segurança Pública*. Dissertação de Mestrado não publicada, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra. Coimbra, Portugal. Acedido a março 22, de 2016, em <https://estudogeral.sib.uc.pt/jspui/handle/10316/15597>.

- Chell, E. (2004). Critical incident technique. In C. Cassel & G. Symon (Eds.). *Essential guide to qualitative methods in organizational research* (pp. 45-60). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Coleta, A. D. S. M. D., & Coleta, M. F. D. (2008). Fatores de estresse ocupacional e coping entre policiais civis. *Psico-USF*, 13(1), 59-68. Acedido a março 24, de 2016, em <http://www.scielo.br/pdf/pusf/v13n1/v13n1a08.pdf>.
- Collins, P. A., & Gibbs, A. C. C. (2003). Stress in police officers: A study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53(4), 256-264. doi: 10.1093/occmed/kqg061.
- Denzin, N. K. (1984). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. New Brunswick, New Jersey: Transaction Publishers.
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51(4). doi: 10.1037/h0061470.
- Gaines, L. K., & Worrall, J. L. (2012). *Police administration* (3rd ed.). Clifton Park, NY: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Given, L. M. (2008). *The SAGE encyclopedia of qualitative research of methods* (Vol. 1 & 2). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Goldstein, D. S., & Kopin, I. J. (2007). Evolution of concepts of stress. *Stress*, 10(2), 109-120. doi: 10.1080/10253890701288935.
- Hickman, M. J., Fricas, J., Strom, K. J., & Pope, M. W. (2011). Mapping police stress. *Police Quarterly*, 14(3), 227-250. doi: 10.1177/1098611111413991.
- King, U. (2004). Using interviews in qualitative research. In Cassel, C., & Symon, G. (Eds.). *Essential guide to qualitative methods in organizational research* (pp. 11-22). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, NY: Springer Publishing Company.
- McGowan, J., Gardner, D., & Fletcher, R. (2006). Positive and negative affective outcomes of occupational stress. *New Zealand Journal of Psychology*, 35(2), 92-97. Acedido a maio 14, de 2016, em <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=ebab5271-9ca2-4923-9944-31ef23a3c854%40sessionmgr105&vid=1&hid=119>.
- Miller, L. (2015). *Stress in policing: Syndromes and strategies*. Acedido a março 17, de 2016, em

[http://www.cops.usdoj.gov/pdf/taskforce/submissions/Miller\\_Laurence\\_Testimony.pdf](http://www.cops.usdoj.gov/pdf/taskforce/submissions/Miller_Laurence_Testimony.pdf).

- Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (2003). Health psychology and work stress: A more positive approach. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.). *Handbook of occupational health psychology* (pp. 97-119). Washington, DC: American Psychological Association.
- Ramos, M. (2001). *Desafiar o desafio: Prevenção do stress no trabalho*. Lisboa: Tipografia Peres, S. A.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006). *Metodologia de Pesquisa*. (3ª ed.). São Paulo: McGraw-Hill Interamericana do Brasil, Ltda.
- Sanchez-Milla, J. J., Sanz-Bou, M. A., Apellaniz-Gonzalez, A., & Pascual-Izaola, A. (2001). Policia y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica [Police and job stress. Organizational stressors as a cause of psychiatric morbidity]. *Revista de la Sociedade Española de Salud Laboral en la Administración Pública (SESLAP)*, 1(4), 21-25. Acedido a março 25, de 2016, em [http://www.seslap.com/seslap/html/pubBiblio/revista/n\\_4/polestres.pdf](http://www.seslap.com/seslap/html/pubBiblio/revista/n_4/polestres.pdf).
- Santos, M. S. F. M. (2009). *Suicídio nas forças policiais: Um estudo comparativo na PSP, GNR e PJ*. Dissertação de Mestrado não publicada, Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto. Porto, Portugal. Acedido a março 25, de 2016, em <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/7151/4/TeseSusanaFerreira2.pdf>.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2003). Stress in organizations. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. Klimoski (Eds.). *Comprehensive handbook of psychology, Volume Twelve: Industrial and Organizational Psychology*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Stake, R. E. (2007). *Investigación con estudio de caso* (4ª ed.). Madrid: Morata.
- Sundaram, M. S., & Kumaran, M. J. (2012). A study on occupational stress and coping strategies among police head constables (Grade III). *Research Journal of Management Sciences*, 1(1), 44-47. Acedido a fevereiro 22, de 2016, em <http://www.isca.in/IJMS/Archive/v1/i1/7.ISCA-RJMgtS-2012-013.pdf>.
- Vaz Serra, A. (2007). *O stress na vida de todos os dias* (3ª ed.). Revista e aumentada. Coimbra: Gráfica de Coimbra, Lda.
- Vergara, S. C. (2003). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração* (2ª ed.). São Paulo: Editora Atlas. Acedido a maio 22, de 2016, em

<https://pt.scribd.com/doc/130890210/VERGARA-Sylvia-Constant-Projetos-e-Relatorios-de-Pesquisa-em-Administracao#scribd>.

- Yin, R. K. (2009). *Case study research. Design and methods*. (4rd ed., Vol. 5). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Yin, R. K. (2012). *Applications of case study research*. (3rd ed). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Zeidner, M. (2005). Emotional intelligence and coping with occupational stress. In A. S. G. Antoniou, & C. L. Cooper (Eds.). *Research companion to organizational health psychology* (pp. 218-235). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing. doi: 10.1002/smi.1066.

### Apêndice A: Cronograma de investigação

FASE	ATIVIDADE	PRAZO
<b>1. Planeamento e preparação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisão da literatura;</li> <li>• Formulação dos objetivos de investigação/questão/hipóteses</li> <li>• Decisão sobre o design, método, medidas e amostra;</li> <li>• Conclusão da proposta de projeto;</li> <li>• Contacto com os participantes;</li> <li>• Identificação dos recursos necessários;</li> <li>• Escrever o 1º esboço da introdução;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Final de setembro</li> <li>• Final de junho</li> <li>• Final de setembro</li> <li>• Final de junho</li> <li>• Entre setembro e outubro</li> <li>• Entre setembro e outubro</li> <li>• Final de junho</li> </ul>
<b>2. Implementação do projeto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitura, redação e discussão contínua;</li> <li>• Escrever o 2º esboço da introdução;</li> <li>• Obter medidas/outros meios de recolha de dados;</li> <li>• Encontro com os participantes;</li> <li>• Escrever o 1º esboço do método;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre outubro e maio</li> <li>• Final de janeiro</li> <li>• Final de outubro</li> <li>• Entre outubro e novembro</li> <li>• Final de dezembro</li> </ul>
<b>3. Recolha e análise de dados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codificação dos dados;</li> <li>• Análise dos dados;</li> <li>• Interpretação dos dados;</li> <li>• Escrever o 1º esboço dos resultados;</li> <li>• Reescrever a introdução</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Início de janeiro</li> <li>• Início de fevereiro</li> <li>• Início de março</li> <li>• Entre março e abril</li> <li>• Final de abril</li> </ul>
<b>4. Redação do relatório</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escrever o 1º esboço da discussão;</li> <li>• Esboço final total;</li> <li>• Submeter a dissertação;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Final de abril</li> <li>• Final de maio</li> <li>• Final de maio</li> </ul>
<b>5. Publicação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicação da dissertação de mestrado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Junho (2017)</li> </ul>

## **Apêndice B: Pedido de Colaboração**

Ex.mo Sr(a). (x)

No âmbito do Mestrado de Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto (FPCEUP), estou a desenvolver uma investigação com o objetivo de explorar a manifestação do *stress* ocupacional, compreendendo as suas duas vertentes – o *stress* positivo (*eustress*) e o *stress* negativo (*distress*) – na Polícia de Segurança Pública.

Muitos estudos têm sido desenvolvidos no âmbito do *stress* ocupacional nos polícias, tendo sido considerada como uma das ocupações mais stressantes. Todavia, o foco destes estudos é o *stress* negativo, sendo escassos os estudos referentes ao *stress* positivo nesta profissão. Assim sendo, surge um grande interesse em estudar o *stress* positivo e negativo no corpo policial português, estendendo assim o conhecimento relativo a esta temática no setor português.

Posto isto, apelo a sua colaboração para a presente investigação a fim de realizar uma entrevista a marcar de acordo com a sua disponibilidade. Garantimos a confidencialidade dos dados e o seu anonimato, sendo os dados submetidos a tratamento e usados única e exclusivamente para fins académicos.

Tendo em conta os prazos académicos a que estamos sujeitos, temos todo o interesse em recolher os dados o mais rápido possível.

Para o caso de alguma dúvida adicional, poderá entrar em contacto comigo. Desde já, agradecemos a sua atenção e aguardamos a sua colaboração para o presente estudo.

Catarina Azevedo  
(acatarinafazevedo@gmail.com / mipsi12064@fpce.up.pt)



## **Apêndice C: Dados Biográficos dos Participantes**

**Participante 1 [P1]** – Agente com 38 anos e do sexo masculino, é casado e tem dois filhos. Tem o 12º ano concluído e está vinculado à PSP. há 16 anos. O seu posto militar é designado como agente principal, sendo a sua função as notificações e mandatos há 2 anos. O seu horário de trabalho é por turnos.

**Participante 2 [P2]** – Agente com 37 anos e do sexo masculino, é casado e tem dois filhos. Tem o 12º ano concluído e está vinculado à PSP. há 13 anos. O seu posto militar é designado como agente, sendo a sua função a patrulha há 13 anos. O seu horário de trabalho é de 6 horas.

**Participante 3 [P3]** – Agente com 49 anos e do sexo masculino, é casado e tem duas filhas. Tem o 12º ano concluído e está vinculado à PSP. há 28 anos. O seu posto militar é designado como agente principal, sendo a sua função o Modelo Integrado Policiamento Proximidade (MIPP) na Equipa Escola Segura (CEPES) há 16 anos. O seu horário de trabalho é rotativo.

**Participante 4 [P4]** – Agente com 55 anos e do sexo masculino, é casado e tem uma filha. Tem o 9º ano concluído e está vinculado à PSP. há 31 anos. O seu posto militar é designado como agente principal, sendo a sua função o atendimento ao público ou graduado de serviço, há 3 anos. O seu horário de trabalho é por turnos.

**Participante 5 [P5]** – Agente com 40 anos e do sexo masculino, é casado e tem uma filha. Tem o 12º ano concluído e está vinculado à PSP. há 18 anos. O seu posto militar é designado como agente principal, sendo a sua função operacional há 18 anos. O seu horário de trabalho é o dito “normal”.

**Participante 6 [P6]** – Agente com 40 anos e do sexo masculino, é casado e tem um filho e uma filha. Tem o 12º ano concluído e está vinculado à PSP. há 22 anos (desde Abril de 2005). O seu posto militar é designado como agente principal, sendo a sua função a BPC – Brigada de Prevenção Criminal, há 10 anos. O seu horário de trabalho é flexível, de acordo com as necessidades do serviço, apesar de se regerem ao trabalho por turnos

(08h00 às 14h00 durante duas semanas, incluindo Sábado e Domingo, e depois 14h00 às 20h00 durante as duas semanas seguintes).

**Participante 7 [P7]** – Agente com 44 anos e do sexo masculino, é casado e tem um filho. Tem o 12º ano concluído, tendo iniciado o curso superior em Geografia mas não concluiu. Está vinculado à PSP há 23 anos. O seu posto militar é designado como agente principal, sendo a sua função de investigador há 16 anos. Refere não ter horário de trabalho, sendo este volátil.

**Participante 8 [P8]** – Agente com 46 anos e do sexo masculino, é casado e tem um filho. Tem o 12º ano concluído e está vinculado à PSP há 27 anos. O seu posto militar é designado como agente principal, sendo a sua função de investigador há 16 anos. Refere que o seu horário de trabalho é estipulado por dois horários: das 08h00 às 14h00 e das 14h00 às 20h00.

**Participante 9 [P9]** – Agente com 39 anos e do sexo feminino, é casada e tem uma filha. É licenciada e está vinculada à PSP há 16 anos. O seu posto militar é designado como agente principal, sendo a sua função o Modelo Integrado Policiamento Proximidade (MIPP) há 9 anos. Refere que o seu horário de trabalho é estipulado por turnos, através de dois horários: das 08h00 às 14h00 numa semana e das 14h00 às 20h00 na semana seguinte, com sábado à noite incluído das 20h00 às 02h00.

**Participante 10 [P10]** – Agente com 40 anos e do sexo feminino, é casada e tem um filho. É licenciada em Direito e está vinculada à PSP há 16 anos. O seu posto militar é designado como agente principal, sendo a sua função o Grupo de Violência Doméstica há 11 meses. Refere que o seu horário de trabalho é estipulado por turnos (manhã e noite), existindo, adicionalmente, a escala de prevenção.

## Apêndice D: Protocolo do Guião da Entrevista

### 1ª Parte – Introdução

“Boa tarde, sou a Catarina Azevedo, aluna do Mestrado Integrado em Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho na Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto. No âmbito da realização da minha dissertação de mestrado, estou a desenvolver um estudo onde se pretende explorar a manifestação do *stress* ocupacional nos polícias da PSP. O *stress* ocupacional é um tema que tem despertado bastante interesse e tem sido alvos de muitos estudos. Mas, o seu foco tem sido o *stress* negativo, tendo-se verificado que este é uma realidade neste grupo profissional e que tem repercussões negativas para o trabalhador. No entanto, o *stress* também pode ser estimulante e representar uma motivação para responder às exigências do trabalho, vertente que raramente é considerada nos estudos de *stress* ocupacional. Propomo-nos assim, a explorar o *stress* ocupacional dos agentes da PSP, considerando as duas vertentes deste fenómeno, ou seja, o *stress* negativo e o *stress* positivo. Especificamente, pretendemos identificar os fatores de *stress* ocupacional, as estratégias utilizadas para lidar com estes e as suas consequências.

Garantimos o anonimato do participante e a confidencialidade dos dados recolhidos que serão utilizados apenas para os fins académicos enunciados. Para garantir que não se perde informação pertinente para o estudo, gostaríamos de saber se a entrevista poderá ser gravada (*aguardar o consentimento*).

Ser polícia, implica garantir condições de segurança a fim de manter o exercício dos direitos e a liberdade dos cidadãos, o respeito pelos princípios do estado, garantir a ordem e a tranquilidade das pessoas, a prevenção da criminalidade e de atos contrários à lei, assegurar o cumprimento das leis, proteger e ajudar cidadãos, entre outras situações que podem ser experienciadas como *stress* negativo e/ou positivo. E é esse tipo de informação que lhe vou solicitar.

Compreendeu o objetivo da entrevista?” (*clarificar se necessário*)

## 2ª Parte – Preenchimento da Ficha de Entrevista

### FICHA DE ENTREVISTA

Participante nº \_\_\_\_

Sexo: M ☐ F ☐

Idade: ☐

Habilitações Literárias: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

Nº de Filhos: ☐

Nº de anos vinculado à PSP: ☐

Local de trabalho atual: \_\_\_\_\_

Posto Militar: \_\_\_\_\_

Função: \_\_\_\_\_

Nº de anos nesta função: ☐

Horário de Trabalho: \_\_\_\_\_

Data da entrevista: \_\_\_\_\_

Local da entrevista: \_\_\_\_\_

Duração da entrevista: \_\_\_\_\_

Agora, vou-lhe entregar a ficha de instruções de modo a compreender e acompanhar melhor o que lhe vai ser pedido durante a entrevista. (*Fornecer ao entrevistado o material*)

### 3ª Parte – Descrever situações de *stress* positivo e de *stress* negativo

- Posto isto, peço-lhe que me descreva 6 acontecimentos de trabalho reais que tenha vivenciado ao longo do seu percurso enquanto agente da PSP que considera ter tido um impacto significativo para si, nos outros, no seu trabalho e ou na sua organização, independentemente do local e da hora que ocorreram. Destes 6 acontecimentos, deverá

relatar 3 em que tenha sentido *stress* positivo e outros 3 em que tenha sentido *stress* negativo. Ao descrever os acontecimentos, peço-lhe que indique:

- a) **O contexto do acontecimento** – Descreva o que levou a esse acontecimento.
- b) **O comportamento adotado durante a situação** – O que é que fez perante a situação?
- c) **O resultado do acontecimento** – Quais foram as consequências do seu comportamento? E o que é que fez para lidar com esse *stress*?
- d) **As razões** que o levaram a adotar esse comportamento na situação descrita – o que o motivou?

**Peço-lhe que ao longo da entrevista descreva três tipos de acontecimentos:**

- a) Em que tenha sentido ***stress* negativo**, independentemente do local e da hora do comportamento;
- b) Em que tenha sentido ***stress* positivo**, independentemente do local e da hora do comportamento.

**Ao descrever as situações de *stress*, deve fazê-lo:**

- a) Da forma mais fiel que conseguir, ou seja, exatamente como aconteceram.
- b) Independentemente da hora a que tenham decorrido.

**Vamos ler alguns exemplos do tipo de informação que pretendemos.** (*ler um e pedir ao agente para ler outro*)

1. Atividade: **Médico**

**Acontecimento causador de *stress* negativo**

**a) O contexto do acontecimento?**

Estava no meu consultório particular a fazer uma consulta a uma paciente que se encontrava grávida. De repente, entra em trabalho de parto...

**b) O comportamento adotado?**

Eu sabia que não havia tempo para a deslocar para uma sala de partos por isso, decidi efetuar o parto ali mesmo. Embora percebesse esta situação como desconfortável/ameaçadora percebi que não tinha outra alternativa...

**c) O resultado desse acontecimento?**

No entanto, a paciente começa a perder muito sangue e a perder as forças para forçar a saída do bebé. Nesse momento, a paciente desmaiou. A senhora perdeu demasiado sangue e acabou por não sobreviver. O bebé sobreviveu mas eu sinto que vou sempre viver com o pesar de saber que uma criança vai viver sem mãe, por minha causa. Durante muito tempo senti-me culpado desta situação e deprimido. Mesmo hoje quando penso nisso sinto-me mal...

**d) Os seus motivos para adotar esse comportamento?**

Perante aquela situação de tensão, nós só pensamos naquilo que o paciente queria que fizéssemos. Não havia tempo para solicitar auxílio e eu tive de tomar a decisão que me pareceu mais adequada. Pensava que a situação seria controlável e não haveria problemas. Era o meu objetivo.

## 2. Atividade: **Bombeiro**

### **Acontecimento causador de *stress* positivo**

#### **a) O contexto do acontecimento?**

Recebemos um telefonema de um senhor a dizer que a casa se encontrava a arder e que a esposa tinha ficado dentro da casa.

#### **b) O comportamento adotado?**

Desloquei-me ao local e o senhor encontrava-se a pedir ajuda para salvarem a sua esposa. A minha equipa e eu entramos na casa e como esta ainda não tinha começado a desabar, sabíamos que tínhamos de ser rápidos e eficazes. Se atuássemos assim, tínhamos hipóteses de a salvar o que para nós era muito motivador.

#### **c) O resultado desse acontecimento?**

Conseguimos encontrá-la. No momento, quando a vi, senti-me em pânico. Encontrava-se sem sentidos, pelo que a levei imediatamente para fora. Ficou livre de perigo. Senti-me satisfeito comigo mesmo porque mesmo sob aquela situação de grande *stress* e tensão, consegui manter a calma e agir rapidamente. Senti-me bem no meu papel enquanto bombeiro.

#### **d) Os meus motivos para adotar esse comportamento?**

A necessidade de a salvar, sendo que foi esse o meu juramento perante a profissão. Foi motivador ultrapassar este desafio.

*(após lidas as instruções)*

- Compreendeu o tipo de informação que lhe é solicitada? Neste sentido, procuro que me relate cerca de 6 acontecimentos de trabalho significativos, sendo 3 relativo ao *stress* negativos e 3 quanto ao *stress* positivo.” (*Recolher os acontecimentos de trabalho*)

### **4ª Parte – Terminar a entrevista**

“Muito bem! Creio que já temos toda a informação necessária. Assim, podemos dar por terminada esta entrevista! Mais uma vez obrigada pela participação. Estou disponível para qualquer dúvida ou questão da sua parte. Gostaria ainda de lhe perguntar se, no caso de me surgir alguma dúvida no tratamento dos dados, se estaria disponível para o seu esclarecimento. Obrigada.”

## Apêndice E: Ficha de Instruções da Técnica dos Incidentes Críticos

### Ficha de Instruções

- Destes 6 acontecimentos, deverá relatar 3 em que tenha sentido *stress* positivo e outros 3 em que tenha sentido *stress* negativo. Ao descrever os acontecimentos, peço-lhe que indique:

**a) O contexto do acontecimento** – Descreva o que levou a esse acontecimento.

**b) O comportamento adotado durante a situação** – O que é que fez perante a situação?

**c) O resultado do acontecimento** – Quais foram as consequências do seu comportamento? E o que é que fez para lidar com esse *stress*?

**d) As razões** que o levaram a adotar esse comportamento na situação descrita – o que o motivou?

### Peço-lhe que ao longo da entrevista descreva três tipos de acontecimentos:

- a)** Em que tenha sentido *stress* **negativo**, independentemente do local e da hora do comportamento;
- b)** Em que tenha sentido *stress* **positivo**, independentemente do local e da hora do comportamento.

### Ao descrever as situações de *stress*, deve fazê-lo:

- a)** Da forma mais fiel que conseguir, ou seja, exatamente como aconteceram.
- b)** Independentemente da hora a que tenham decorrido.



## **1. Atividade: Médico**

### **Acontecimento causador de *stress* negativo**

#### **a) O contexto do acontecimento?**

Estava no meu consultório particular a fazer uma consulta a uma paciente que se encontrava grávida. De repente, entra em trabalho de parto...

#### **b) O comportamento adotado?**

Eu sabia que não havia tempo para a deslocar para uma sala de partos por isso, decidi efetuar o parto ali mesmo. Embora percebesse esta situação como desconfortável/ameaçadora percebi que não tinha outra alternativa...

#### **c) O resultado desse acontecimento?**

No entanto, a paciente começa a perder muito sangue e a perder as forças para forçar a saída do bebé. Nesse momento, a paciente desmaiou. A senhora perdeu demasiado sangue e acabou por não sobreviver. O bebé sobreviveu mas eu sinto que vou sempre viver com o pesar de saber que uma criança vai viver sem mãe, por minha causa. Durante muito tempo senti-me culpado desta situação e deprimido. Mesmo hoje quando penso nisso sinto-me mal...

#### **d) Os seus motivos para adotar esse comportamento?**

Perante aquela situação de tensão, nós só pensamos naquilo que o paciente queria que fizéssemos. Não havia tempo para solicitar auxílio e eu tive de tomar a decisão que me pareceu mais adequada. Pensava que a situação seria controlável e não haveria problemas. Era o meu objetivo.

## **2. Atividade: Bombeiro**

### **Acontecimento causador de *stress* positivo**

#### **a) O contexto do acontecimento?**

Recebemos um telefonema de um senhor a dizer que a casa se encontrava a arder e que a esposa tinha ficado dentro da casa.

#### **b) O comportamento adotado?**

Desloquei-me ao local e o senhor encontrava-se a pedir ajuda para salvarem a sua esposa. A minha equipa e eu entramos na casa e como esta ainda não tinha começado a desabar, sabíamos que tínhamos de ser rápidos e eficazes. Se atuássemos assim, tínhamos hipóteses de a salvar o que para nós era muito motivador.

#### **c) O resultado desse acontecimento?**

Conseguimos encontrá-la. No momento, quando a vi, senti-me em pânico. Encontrava-se sem sentidos, pelo que a levei imediatamente para fora. Ficou livre de perigo. Senti-me satisfeito comigo mesmo porque mesmo sob aquela situação de grande *stress* e tensão, consegui manter a calma e agir rapidamente. Senti-me bem no meu papel enquanto bombeiro.

#### **d) Os meus motivos para adotar esse comportamento?**

A necessidade de a salvar, sendo que foi esse o meu juramento perante a profissão. Foi motivador ultrapassar este desafio.

## Apêndice F: Termo de Consentimento Informado



### DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO INFORMADO INDIVIDUAL

Caro(a) Participante,

No âmbito do Mestrado Integrado em Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho, estou a desenvolver, sob a orientação da professora Filomena Jordão, uma investigação que tem como objetivo explorar a manifestação do *stress* ocupacional, compreendendo as suas duas vertentes – o *stress* positivo (*eustress*) e o *stress* negativo (*distress*) – na Polícia de Segurança Pública. Para a concretização do estudo, serão realizadas entrevistas individuais a agentes da PSP que se disponibilizam para o efeito. As entrevistas serão gravadas em formato áudio, e terão uma duração média de, aproximadamente, 1 hora. Será garantido o anonimato dos participantes e a confidencialidade dos dados recolhidos, usados exclusivamente para os fins académicos enunciados.

Agradecemos toda a colaboração e disponibilidade prestada.

Eu, \_\_\_\_\_ participo voluntariamente na investigação intitulada “*Eustress e Distress: Os dois lados da moeda do stress ocupacional na Polícia de Segurança Pública*”, consciente que será salvaguardada a confidencialidade dos dados recolhidos e o anonimato dos participantes. Mais acrescento que fui informado(a) dos objetivos desta investigação e que permiti a gravação via áudio da entrevista concedida.

Porto, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

A investigadora,

\_\_\_\_\_  
(acatarinafazevedo@gmail.com / [mipsi12064@fpce.up.pt](mailto:mipsi12064@fpce.up.pt))

## Apêndice G: Sistema de Categorias e Definição Operacional

Free Nodes	Intervenções do Investigador	Nesta categoria enquadram-se todas as unidades de registo relativas a verbalizações da entrevistadora em contexto de entrevista, nomeadamente a explicação da técnica a ser utilizada para a recolha de dados e outras verbalizações.	
	Intervenções dos Participantes	Nesta categoria enquadram-se todas as unidades de registo relativas a verbalizações dos participantes que não estejam relacionadas com a temática em estudo.	
		<b>Dados biográficos</b>	Nesta subcategoria enquadram-se todas as unidades de registo relativas aos dados biográficos que caracterizam o participante (e.g., idade).
			<b>Idade</b> Referências dos participantes quanto à sua idade.
			<b>Habilitações literárias</b> Referências dos participantes quanto às suas habilitações literárias.
			<b>Estado civil</b> Referências dos participantes quanto ao seu estado civil.
			<b>Nº de filhos</b> Referências dos participantes quanto ao número de filhos.
		<b>Dados profissionais</b>	Nesta subcategoria enquadram-se todas as referências relativas à situação profissional dos participantes (e.g., Posto Militar).
			<b>Nº de anos na PSP</b> Referências dos participantes quanto ao número de anos na PSP
			<b>Posto militar</b> Referências dos participantes quanto ao posto militar ocupado (e.g., agente principal).
			<b>Função</b> Referências dos participantes quanto à função desempenhada (e.g., investigador).
			<b>Nº de anos na função</b> Referências dos participantes quanto ao número de anos na função.
		<b>Outras verbalizações</b>	Nesta subcategoria enquadram-se todas as unidades de registo relativas a verbalizações dos participantes relativas a aspetos que não se enquadram em nenhuma das outras <i>free nodes</i> e que não são relevantes para a temática em estudo.

<b>Tree Nodes</b>	<b>Percepção de Stress</b>	Nesta categoria enquadram-se todas as unidades de registo relativas às percepções de <i>stress</i> negativo, positivo e de <i>stress</i> negativo e positivo pelos participantes, em geral no exercício da função.	
		<b>Percepção de <i>stress</i> negativo</b>	Nesta subcategoria enquadram-se todas as unidades de registo relativas à percepção geral da função como distressante.
		<b>Percepção de <i>stress</i> positivo</b>	Nesta subcategoria enquadram-se todas as unidades de registo relativas à percepção geral da função como eustressante.
		<b>Percepção de <i>stress</i> negativo e positivo</b>	Nesta subcategoria enquadram-se todas as unidades de registo relativas à percepção geral da função como distressante e eustressante.

<b>Tree Nodes</b>	<b>Fontes de Stress Ocupacional</b>	Nesta categoria enquadram-se todas as unidades de registo relativas aos aspetos das funções de agente da PSP que são percecionados como fontes de <i>stress</i> ocupacional: fontes de <i>distress</i> ou de <i>eustress</i> .	
		<b>Distress</b>	Nesta subcategoria codificam-se todas as unidades de registo referentes aos fatores que os participantes experienciam no exercício da sua função como fonte de <i>distress</i> .
			<b>Articulação trabalho-família</b> Referências ao conflito trabalho-família, tais como a falta de tempo disponível para a família e levar problemas do trabalho para casa.
			<b>Condições de trabalho</b> Referências ao local de trabalho (e.g., falta de apoios, falta de efetivos, trabalho administrativo).
			<b>Falta de apoios</b> Referência à falta de apoios por parte da PSP (e.g., inexistência de profissionais de saúde a acompanhar os agentes).
			<b>Falta de efetivos</b> Referência à falta de efetivos numa esquadra.
			<b>Trabalho administrativo</b> Referência à realização de trabalho administrativo, como realizar o expediente.
			<b>Outros</b> Referência às condições de trabalho que não se enquadram em nenhuma das categorias criadas.
			<b>Desempenho profissional dos colegas de profissão</b> Referências ao desempenho profissional (e.g., falta de profissionalismo, falta de experiência) de colegas da profissão no exercício da função.
			<b>Ter de garantir a segurança</b> Referências à necessidade do agente em garantir a sua segurança e a dos outros no exercício da função.
			<b>Uso de armas</b> Referências ao uso de armas, tanto pelos criminosos como pelo participante no exercício da sua função.

<i>Tree Nodes</i>	<b>Fontes de Stress Ocupacional</b>	<i>Distress</i>	<b>Uso da força</b>	Referências ao uso da força, tanto pelos criminosos como pelo participante no exercício da sua função.
			<b>Envolvência de menores</b>	Referências a situações em que o participante necessita de intervir que envolvam menores (e.g., violência doméstica, desaparecimentos).
			<b>Mortes</b>	Referências a situações em que o participante se depara com situações de suicídio, morte de colegas de trabalho ou de outros.
			<b>Reconhecimento</b>	Referências à falta de reconhecimento que o participante sente por parte da chefia, do público e/ou do sistema judicial.
				<b>Da chefia</b> Referência à falta de reconhecimento por parte da chefia (e.g., desconfiar do trabalho realizado pelo agente).
				<b>Da comunidade</b> Referência à falta de reconhecimento por parte do público (e.g., não reconhecer o trabalho realizado pelo agente).
				<b>Do sistema judicial</b> Referência à falta de reconhecimento por parte do sistema judicial (e.g., desvalorizar o trabalho realizado pelo agente).
			<b>Incerteza face à situação</b>	Referências à envolvimento em situações incertas que o participante enfrenta no exercício da função (e.g., ser chamado a intervir e não saber o que esperar quando chegar ao local).
			<b>Enfrentar situações perigosas</b>	Referências às situações em que o participante está perante o perigo, que o paralisa ou o faz recuar.
				<b>Assaltos ou roubos</b> Referência a situações em que o participante tem de intervir em situações de assaltos ou roubos.
				<b>Perseguição</b> Referência a situações em que o participante se envolve em perseguições, pedestre ou de carro.
				<b>Tráfico de droga</b> Referência à participação em situações de tráfico de estupefacientes.
				<b>Violência doméstica</b> Referência a situações de violência doméstica em que o participante necessita de intervir.
				<b>Outras situações perigosas</b> Referência a outras situações perigosas em que o participante tem de intervir e que não se enquadram em nenhuma das categorias criadas.

<b>Tree Nodes</b>	<b>Fontes de Stress Ocupacional</b>	<b>Distress</b>	<b>Outros</b>	Referência a outros fatores que o participante percebe como fonte de <i>distress</i> e que não se enquadram em nenhuma das categorias criadas.
		<b>Eustress</b>	Nesta subcategoria codificam-se todas as unidades de registro referentes aos fatores que os participantes experienciam no exercício da sua função como fonte de <i>eustress</i> .	
			<b>Prevenção de acontecimentos negativos</b>	Referência a situações em que o participante, no exercício da sua função, conseguiu prevenir acontecimentos negativos.
			<b>Reconhecimento</b>	Referência ao reconhecimento que o participante sente por parte da chefia, da comunidade e/ou do sistema judicial.
				<b>Da chefia</b> Referência ao reconhecimento por parte da chefia (e.g., dar um louvor ao agente pelo trabalho realizado).
				<b>Da comunidade</b> Referência ao reconhecimento por parte do público (e.g., agradecer ao agente pelo trabalho realizado).
				<b>Do sistema judicial</b> Referência ao reconhecimento por parte do sistema judicial (e.g., valorizar o trabalho realizado pelo agente).
			<b>Outros</b>	Referência a outros fatores que o participante percebe como fonte de <i>eustress</i> e que não se enquadram em nenhuma das categorias criadas.

Tree Nodes	Consequências do Stress Ocupacional	Nesta categoria enquadram-se todas as unidades de registo relativas às consequências profissionais e pessoais desencadeadas pelo <i>stress</i> vivenciado no trabalho dos agentes.	
		Pessoais	Referências às consequências pessoais, quer negativas quer positivas, que a vivência do <i>stress</i> no trabalho de agente da PSP desencadeia nos participantes.
			<b>Negativas</b>
			Referências relacionadas com as consequências pessoais negativas (e.g., a nível físico) que a vivência de <i>stress</i> no trabalho de agente da PSP desencadeia no participante.
			<b>Física</b>
			Referências a aspetos físicos (e.g., sintomas cardíacos).
			<b>Psicológica</b>
			Referências a aspetos psicológicos (e.g., baixa autoestima, ansiedade, insónias, revolta).
		Positivas	Referências às consequências pessoais positivas que a vivência do <i>stress</i> no trabalho de agente da PSP desencadeia no participante.
			<b>Mudança da perspetiva de vida</b>
			Referências a situações em que o participante refere ter beneficiado de uma mudança de perspetiva de vida na sequência do exercício da sua função.
		Profissionais	Referências às consequências profissionais, quer negativas quer positivas, que a vivência do <i>stress</i> no trabalho de agente da PSP desencadeia nos participantes.
			<b>Negativas</b>
			Referências às consequências profissionais negativas que a vivência do <i>stress</i> no trabalho de agente da PSP desencadeia no participante.
			<b>Produtividade</b>
			Referências à diminuição da produtividade do participante no trabalho.
			<b>Satisfação</b>
			Referências à diminuição da satisfação do participante face ao trabalho.
			<b>Positivas</b>
			Referências às consequências profissionais positivas que a vivência do <i>stress</i> no trabalho de agente da PSP desencadeia nos participantes.
			<b>Experiência Profissional</b>
			Referências às diversas experiências que o participante vivencia no trabalho e que lhes permitem o desenvolvimento de capacidades para gerir as diferentes situações de trabalho.
			<b>Sentimentos de Realização Profissional</b>
			Referências aos sentimentos de realização profissional (e.g., sentimento de missão cumprida) do participante face ao trabalho.
			<b>Satisfação</b>
			Referências ao aumento da satisfação que o participante sente em relação ao trabalho.



Tree Nodes	Estratégias de Coping	Nesta categoria enquadram-se todas as unidades de registo relativas a estratégias de <i>coping</i> adotadas por forma a alterar as circunstâncias de uma situação percebida como negativa, de modo a torná-la mais favorável.	
		Emoção	Referências às estratégias de <i>coping</i> focadas na emoção, ou seja, procedimentos adotados para tentar regular e/ou reduzir o estado emocional desencadeado pela situação de <i>stress</i> .
			<b>Abstração</b> Referências à abstração (e.g., tentar não pensar).
			<b>Envolvência em atividades de lazer</b> Referências à envolvimento em atividades de lazer (e.g., leitura, desporto).
			<b>Envolvência no trabalho</b> Referências à envolvimento no trabalho.
			<b>Isolamento</b> Referências ao isolamento do participante.
			<b>Pensar em coisas positivas</b> Referências ao pensar de forma positiva.
			<b>Separar a vida profissional da familiar</b> Referências à separação da vida profissional dos agentes da vida familiar.
		Apoio Social	Referências às estratégias de <i>coping</i> focadas na interação social, ou seja, referências ao apoio social que o participante procura de forma a influenciar o modo como vai lidar com a situação de <i>stress</i> .
			<b>Recurso ao apoio de colegas</b> Referências ao recurso do apoio de colegas (e.g., desabafar).
			<b>Recurso ao apoio da família</b> Referências ao recurso do apoio da família (e.g., desabafar).
			<b>Recurso a profissionais de saúde</b> Referências ao recurso de profissionais de saúde (e.g., psicólogos).